



U N I V E R S I D A D  
**PABLO<sup>d</sup>  
OLAVIDE**  
S E V I L L A

# **SUJETOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR  
PRESENTADA POR**

**Auxiliadora González Portillo**

**BAJO LA DIRECCIÓN DE LOS DOCTORES:**

Esteban Ruiz Ballesteros  
Guadalupe Cordero Martín

Sevilla, 2012

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
A) Una finalidad, un tema, unos contextos: intervención social y sujetos.....	6
B) Las partes del todo: estructura de la tesis.....	7
C) La importancia de lo vital en lo que se investiga: la investigadora como sujeto.	9
PRIMERA PARTE. MARCO TEÓRICO.....	12
• <b>Capítulo 1. Una aproximación a la Intervención Social</b> .....	13
A) Abordar la intervención social como objeto de estudio.....	23
A.1. Otra mirada: complejidad, relaciones y contexto.....	27
A.2. Una necesidad: la interdisciplinariedad. Una estrategia: la coordinación.....	37
A.3. Lo cotidiano como espacio ideal para el estudio de la intervención social.....	43
A.4. Comunicación en la intervención social: distintos lenguajes, distintos conocimientos.....	48
B) El sujeto en la intervención social.....	56
SEGUNDA PARTE. MARCO METODOLOGICO.....	73
• <b>Capítulo 2. Los lugares de la intervención</b> .....	74
A) El estudio de dos contextos de intervención social: Estado y Tercer Sector.	75
B) La localidad.....	91
• <b>Capítulo 3. El camino metodológico</b> .....	95
A) Bases, principios y fuentes metodológicas.....	97
B) El investigador como sujeto.....	106
C) Discursos y prácticas en la intervención social.....	109
D) Una apuesta por la etnografía: trabajo de campo y técnicas utilizadas.....	112
D.1. Un paso previo: el acceso a los contextos y a los colectivos informantes.....	115
D.2. Las técnicas utilizadas.....	118

TERCERA PARTE. CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL.....	133
• <b>Capítulo 4. Los discursos oficiales de la Intervención Social en el Estado y en la Iglesia. Definición y “deber ser”</b> .....	134
A) El Sistema Público de Servicios Sociales.....	135
A.1. El “deber ser” de la intervención social en los Servicios sociales.....	142
A.1.1 Un breve recorrido por la historia de la acción social pública en España.....	143
A.1.2 Principales fundamentos normativos de los Servicios Sociales: desde la Constitución hasta la Ley de Servicios Sociales de Andalucía.....	146
A.1.3 Objetivos y principios del Sistema Público de Servicios Sociales.....	159
B) Las entidades del Tercer Sector: Cáritas.....	163
B.1. El “deber ser” de la intervención social en Cáritas.....	173
B.1.1. La Doctrina Social de la Iglesia.....	173
B.1.2.El Modelo de Acción Social de Cáritas.....	179
• <b>Capítulo 5. Intervenir desde el Estado: el SIVO de un Centro de servicios sociales municipal</b> .....	190
A) Transitando el Centro de servicios sociales.....	192
B) La organización de los servicios sociales Municipales.....	196
C) Sus procedimientos en la intervención social.....	202
• <b>Capítulo 6. Intervenir desde la Iglesia: una Cáritas parroquial</b> .....	213
A) Transitando la Casa Parroquial.....	216
B) La organización de Cáritas.....	220
C) Sus procedimientos en la intervención social.....	227
CUARTA PARTE. LOS SUJETOS DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL.....	237
• <b>Capítulo 7. Los profesionales del SIVO</b> .....	238
A) Sus trayectorias, opciones y discursos en la intervención social.....	239
B) Los otros: su percepción de la población atendida y de los voluntarios de Cáritas.....	245
B.1. Su visión sobre los usuarios que atienden.....	245
B.2. Su visión sobre Cáritas parroquial.....	252

C) Sus sentimientos en la intervención.....	255
• <b>Capítulo 8: Los voluntarios de Cáritas</b> .....	265
A) Sus trayectorias, opciones y discursos en la intervención social.....	266
B) Los otros: su percepción de la población atendida y de los profesionales de servicios sociales.....	277
B.1. Su visión sobre las personas que acogen.....	277
B.2. Su visión sobre servicios sociales.....	283
C) Sus sentimientos en la intervención.....	287
• <b>Capítulo 9: Las personas intervenidas</b> .....	296
A) Sus trayectorias personales y como sujetos intervenidos.....	297
B) Sus percepciones de la intervención social que han recibido en los distintos contextos.....	303
B.1. Su visión sobre servicios sociales.....	303
B.2. Su visión sobre Cáritas parroquial.....	307
C) Sus sentimientos en la intervención social.....	311
 QUINTA PARTE. REFLEXIONES AL HILO DE LOS SUJETOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.....	318
A) Marcos de relación y comunicación en la intervención social.....	319
A.1. Percepciones, lenguajes y cotidianidad.....	320
A.2. Tiempos y espacios.....	323
A.3. Contextos institucionales.....	325
A.4. Posiciones y sensaciones.....	330
B) Perfiles de sujetos de la intervención social.....	335
C) Una mirada aplicada: repensar la intervención social.....	341
 BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES.....	348

# INTRODUCCIÓN

**A) UNA FINALIDAD, UN TEMA, UNOS CONTEXTOS: INTERVENCIÓN SOCIAL Y SUJETOS.**

La Intervención Social se configura hoy en día como un pilar central para poder entender nuestra cultura. Atraviesa distintos ámbitos de nuestra vida y afecta a todos los sectores de la sociedad. Siendo un elemento tan central, necesita ser analizado en sí mismo, no con respecto a los sectores sobre los que interviene, o sobre los recursos que implementa, o sobre la metodología que usa... sino analizado y estudiado como hecho propio, en el que se articulan diversas dimensiones y que, en el fondo, está articulado por y para personas; para sujetos concretos con nombre y apellidos. Es en esta dimensión de sujeto en la que he querido profundizar en esta investigación.

Parto por considerar la intervención social como una interacción social entre sujetos. En el seno de la intervención social se establecen unos marcos de relación entre los distintos sujetos que participan en ella que van configurando modelos de sujetos, los cuales a su vez van condicionando estos marcos de relación y, por tanto, la intervención social, desde una relación recursiva. De esta forma, si partimos por entender la intervención social como interacción entre sujetos, entendemos que la mirada a estos últimos se convierte en un elemento central para poder entender y comprender mejor la intervención social y avanzar en su conocimiento. Que planteemos la mirada a los sujetos en la intervención social como algo fundamental no quiere decir que sea lo único ni lo más importante a tener en cuenta en la intervención social, pero sí creemos tiene una posición muy relevante que a lo largo de mucho tiempo ha sido ignorada en pro de otros aspectos como las metodologías de intervención o las problemáticas objeto de intervención.

Si nuestra finalidad es poder profundizar en esos marcos de relación que se establecen en la intervención social, debíamos elegir unos contextos de intervención que fueran abarcables, y que pudiéramos conocer en su máxima profundidad. A estos se le unía la posibilidad de localizar espacios de relación en la intervención que uniera a diversos sujetos y que nos diera la posibilidad de analizar formas de expresión de la intervención distintas, y esto fue lo que nos hizo decantarnos por el análisis de dos contextos de intervención diferentes (uno de la administración pública y otro del tercer sector) los cuales intervienen sobre la misma población. Nos referimos al SIVO de un Centro de Servicios sociales municipal y una Cáritas parroquial de esa misma localidad. Esta elección de contextos nos ha facilitado triangular la relación entre los tres tipos de sujetos protagonistas (profesionales-voluntarios-personas intervenidas).

A través del estudio de estos contextos en todos sus niveles (discursos institucionales sobre la intervención social del Estado y de la Iglesia, organización, espacios físicos, procedimientos de la intervención), del análisis de sus prácticas y de los discursos de los sujetos que participan en ellos (su visión de la intervención social, de los otros sujetos con los que interactúan y de sus sentimientos) hemos intentado dilucidar los principales marcos de relación que se dan en el seno de la intervención social y cuyo estudio nos ayudará a entender qué tipo de sujetos se construye en la misma.

Es importante aclarar en esta introducción que en ningún momento la finalidad de esta investigación ha sido establecer una comparativa entre los modelos de intervención de servicios sociales y Cáritas, sobre todo porque ni la realidad del equipo de Cáritas parroquial es la realidad de la intervención de Cáritas en general y, en la misma línea, la realidad del SIVO estudiado no es la que se da en todos los centros de servicios sociales. Ambos contextos son dos caras de la misma moneda (la intervención que se lleva a cabo sobre personas concretas) y nuestra intención ha sido entresacar aquellos marcos relacionales, que puede estar más presentes en uno o en otro (o en los dos a la vez), y que son claves para entender qué tipo de sujetos se configuran en el seno de la intervención social y como dependiendo de estos perfiles de sujetos esa intervención social se puede ver facilitada o bloqueada en algunos aspectos.

### **B) LAS PARTES DEL TODO: ESTRUCTURA DE LA TESIS.**

La estructura formal que hemos seguido se organiza en cuatro partes bien diferenciadas además de la parte final de carácter reflexivo.

La primera parte es una prospección teórica sobre la intervención social, sobre cuáles han sido las formas de abordarla históricamente, entresacando aquellos elementos que, desde mi punto de vista, entiendo claves para poder avanzar en su comprensión. Todos los aspectos aquí tratados no se quedarán sólo en esta revisión teórica, sino que tendrán una plena correspondencia con los aspectos analizados en las reflexiones finales, de tal forma que la revisión teórica queda en plena comunicación con los aspectos analíticos de esta investigación.

La segunda parte intenta argumentar desde una perspectiva relacional, el por qué estudiar dos contextos de intervención social, uno público y otro privado, uno de la administración y otro del tercer sector, servicios sociales y Cáritas, profundizando en cual ha sido la relación de ambos tipos de contextos tradicionalmente. Asimismo en esta segunda parte se hace una descripción del lugar donde quedan insertos estos dos

contextos de investigación, y sobre todo y principalmente se muestra cual ha sido el camino metodológico que hemos seguido en el desarrollo de esta investigación. Una metodología que, impregnada por la perspectiva compleja, ha tenido mucha flexibilidad en las ideas y en los métodos, y que ha tomado elementos de muy diversas fuentes y corrientes metodológicas. Focalizada en el análisis de los discursos y de las prácticas, he desarrollado una investigación eminentemente etnográfica, donde las técnicas centrales han sido la observación participante y las entrevistas en profundidad con los distintos perfiles de sujetos analizados (profesionales, voluntarios y personas intervenidas).

La tercera parte se centra ya en los contextos de la intervención estudiados. Partiendo de un análisis y recorrido por el discurso oficial que tanto el Estado como Iglesia tienen hacia la intervención social, se ha analizado la normativa y literatura que sobre esta temática articulan el “deber ser” de la intervención social en ambos contextos. Tras este marco normativo y doctrinal, concretamos la mirada en los contextos de intervención en los que hemos llevado a cabo nuestro trabajo de campo: el SIVO de unos servicios sociales comunitarios y una Cáritas parroquial, ambos pertenecientes a la misma localidad y con la misma delimitación territorial sobre la que intervenir, lo que se traduce en una intervención sobre las mismas personas. En estos contextos se han analizado los espacios donde se desarrollan los marcos de relación de la intervención, la organización que tienen en cada una de las instituciones así como los procedimientos que siguen a la hora de intervenir con las personas. Esta parte más centrada en los contextos de intervención va en línea de mostrar como todos estos elementos (desde el discurso oficial a la distribución de los espacios físicos, pasando por los organigramas organizativos y los procedimientos) afectan en el marco de relación que se establecen entre interventores e intervenidos, y por tanto, en el tipo de sujetos que se van construyendo en el seno de la intervención social. Y así será mostrado en la parte final.

La cuarta parte se centra en los sujetos que participan en la intervención social, esto es profesionales del SIVO, voluntarios de Cáritas y personas intervenidas por ambos contextos. Con todos ellos hemos intentado profundizar y construir un relato desde sus propios discursos sobre sus trayectorias en los ámbitos de intervención social, su visión de ella, su percepción de los otros sujetos con los que se ha trabajado así como los sentimientos que le provoca el proceso de intervención social.

Tras hacer todo un trabajo de prospección y descripción en los apartados anteriores, intentamos finalmente dar un salto analítico-reflexivo. De esta forma, buscamos establecer cuáles son los marcos relacionales que se dan en un proceso de intervención



social (independientemente que sea en el ámbito de Cáritas o en el de los servicios sociales) y como dependiendo de la configuración de esos marcos relacionales se desarrollan perfiles de sujetos (tanto de interventores como intervenidos), los cuales a su vez condicionarán esos marcos relacionales estableciéndose así una relación recursiva entre ellos.

Termina esta tesis con un epílogo en el que planteo, a simple modo de esbozo, algunas vías de aplicación que pueden extraerse de los resultados de esta tesis doctoral en línea de avanzar en el análisis de los procesos y contextos concretos de intervención social.

### **C) LA IMPORTANCIA DE LO VITAL EN LO QUE SE INVESTIGA: LA INVESTIGADORA COMO SUJETO.**

Hace poco, ver la película Elefante Blanco en el cine, me llevó a evocar mis inicios en el mundo de la intervención social y, sobre todo, a recordar mi opción por la misma. Viendo en la pantalla a la trabajadora social implicada con la gente del barrio y sus sufrimientos, que recorría las calles intentando que al menos pudieran vivir mejor, me recordó a como , siendo yo sólo una adolescente que estudiaba bachiller, recorría uno de los barrios de mi pueblo (El Castillo) donde se concentraba la mayor parte de delincuencia y problemáticas sociales de toda la localidad, de la mano de la trabajadora social que, por aquella época, acompañaba nuestro equipo de Cáritas, mi gran amiga Belén. Me encantaba ver como desde la cercanía, el trato normalizado (que tan poco acostumbrado estaban esos vecinos a recibir) y una sonrisa, Belén iba llamando a cada una de sus puertas para pedirles autorización para los campamentos de verano que hacíamos con sus hijos. La gente la adoraba, la apreciaba y estaba encantada de que ella transitara sus casas, sus calles, su barrio. Esa cercanía que Belén siempre fue capaz de mostrar con la gente se convertía posteriormente en un pilar central para una buena relación de intervención social, y para mí, desde entonces, esa ha sido la gran lección que me han dado a la hora de establecer una relación de intervención social (más allá incluso de lo aprendido en mis años de estudio). Gracias Belén.

Fueron este tipo de experiencias que pude vivir como voluntaria de Cáritas (primero con los pequeños en talleres y campamentos y posteriormente con sus familias en la acogida) y las reuniones con mi equipo de acogida de Cáritas donde charlábamos horas y horas sobre qué debíamos hacer, cómo y qué era lo mejor para estas gentes (en ese sentimiento juvenil de que podíamos cambiar el mundo) lo que me hicieron plantearme estudiar Trabajo Social, como una forma de formarme en un campo que había conocido

como voluntaria pero en el que me quería desarrollar como profesional. El estudiar Trabajo Social me fue abriendo nuevas miras sobre lo que estaba haciendo como voluntaria, intentando aportar de esta forma mejoras a mi acción y también a la del grupo que formaba parte.

Tras terminar mis estudios como trabajadora social tuve la oportunidad de tener mi primera experiencia laboral en un albergue para personas sin hogar. De nuevo el encuentro con el otro era lo que me más me enriquecía y me enseñaba en esto de la intervención social y nunca olvidaré lo que me aportaron como persona y como profesional las largas conversaciones que puede mantener con muchos de los acogidos del albergue. Desde una relación fraguada poco a poco, desde la cercanía y la sonrisa de una joven de solo 20 años, a la que consideraban muchos de ellos todavía una niña a la que tenían que proteger en un contexto tan duro como podía ser un albergue de personas sin hogar, conseguí establecer una relación de confianza que hizo que se sintieran muy cómodos a la hora de contarme sus vidas, cómo habían llegado a su situación actual, sus sueños y anhelos futuros y sobre todo, y principalmente, sus sentimientos. Para ellos era una terapia de desahogo, para mí toda una lección de vida.

Mi actividad como profesional la seguía compartiendo con mi actividad voluntaria y siempre el contacto directo con la realidad me iba interpelando y animando a conocer más, a cuestionar más lo que se hacía en el mundo de la intervención social. Era un tema que me apasionaba y que (sin dejar de estar en contacto con la práctica) necesitaba profundizar más a nivel teórico. Esto fue lo que me llevó a estudiar Antropología, ya que estaba convencida de que desde el estudio de la cultura podría encontrar muchas vías de profundización y explicación del por qué de la intervención social y de cómo se articula ésta en nuestra sociedad. Y posteriormente a seguir formándome con cursos de expertos y cursos de doctorado, lo que ha hecho que en la actualidad desarrolle y presente mi tesis doctoral y esté vinculada al mundo académico, adscrita al Departamento de Trabajo Social y Servicios sociales de la Universidad Pablo de Olavide como becaria en formación, a la vez que sigo en contacto directo con la intervención social en mi voluntariado en Cáritas.

De esta forma la relación, conexión, articulación y realimentación de estos cuatro aspectos de mi trayectoria vital (ser Trabajador asocial, Antropóloga, voluntaria de Cáritas y becaria-docente en la universidad) explican mis inquietudes e interés por este tema que hoy presento en esta tesis doctoral.

Pero si importante es conocer mi trayectoria vital para poder entender mejor mi opción por la intervención social, también lo es para entender las dudas e incertidumbres que me han surgido al plantear la temática de mi tesis doctoral y que me han acompañado durante todo el proceso de investigación.

A la hora de abordar el tema presentado me surgían una serie de cuestionamientos en primer lugar por el lugar partícipe que ocupó en uno de los dos contextos de intervención, concretamente en la Cáritas parroquial. Valorándolo aparecían ventajas e inconvenientes, pero siempre las ventajas han sido más que los inconvenientes. Es cierto que el que los sujetos intervenidos me conozcan y me identifiquen con Cáritas ha podido condicionar en cierta forma sus discursos y opiniones cuando han valorado los contextos de intervención. Igualmente puede pasar con las profesionales de los Servicios sociales Comunitarios. Pero como ventaja, el estar implicado en uno de los contextos me ha facilitado el poder contactar y llegar a una población (en relación a los sujetos intervenidos) que difícilmente podría haber accedido si viniera “de fuera”. La complicidad, el conocimiento de sus trayectorias, han hecho posible tratar con ellos temas de manera mucho más relajada y en profundidad. Igualmente que con los voluntarios de Cáritas parroquial, el formar parte de ellos, de su grupo ha hecho que pueda acceder a información en profundidad que desde fuera hubiera sido muy difícil de obtener.

De esta forma, sopesando los inconvenientes y las ventajas ganaban éstas últimas a la hora de decidir el tema y los lugares a abordar en mi tesis doctoral, aún sabiendo lo que esto podía implicar a la hora del análisis y de la reflexión. No obstante creo que he sido capaz de tomar la distancia oportuna, de alejarme e incluso de ser crítica, aunque en algunos momentos eso me haya dolido por lo lazos afectivos que se entrelazan.

# **PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO 1:**

### **Una aproximación a la Intervención Social**

La intervención social es un elemento central e identificador de nuestra cultura, base de la viabilidad de nuestra sociedad y de su modelo de convivencia hegemónico, que nos ayuda a entender cómo funciona la sociedad occidental y cómo ésta sociedad se relaciona con las otras sociedades. La intervención social es, como dice Ruiz (2005b), uno de nuestros epicentros organizativos.

Nuestra cultura encuentra en los planteamientos racionalistas y en su modelo de sociedad, en el que todo debe encajar, uno de sus pilares centrales. Por decirlo de una forma muy básica y sencilla, pero bastante clarificadora, la sociedad debe ser de una determinada manera y el medio para que eso sea así es la intervención social. La sociedad, se convierte, de esta forma, en objeto maleable (Ruiz, 2010), que se puede modelar, planificar, diseñar... hasta conseguir que se adapte, que encaje en ese modelo creado para pensarla y no al revés, convirtiéndose de esta forma en el objeto de intervención por excelencia. “La sociedad no puede ser de cualquier manera, algunos tienen la obligación de determinar cómo debe ser; lo que salga de este guión deberá ser remediado invocando cualquier forma de intervención” (Ruiz, 2010:17). La intervención social, de esta forma, aparece como algo incuestionable, no hay duda de que hay que intervenir. Se puede debatir el cómo se interviene o sobre qué se interviene, pero no el sentido mismo, la esencia misma de la intervención social.

En este sentido, una intervención social es una acción que intenta hacer que las cosas no sean como son, o como podrían ser, sino como deberían ser en base a ese modelo premeditado de sociedad. La estandarización, por tanto, será un elemento central de la intervención social. Todo el mundo, con sus diversidades, se debe hacer encajar en ese modelo de sociedad que se ha creado desde la racionalización.

Encontramos intervenciones llevadas a cabo por agentes públicos o privados, “intervenciones de una parte de la sociedad sobre otra parte de ella misma o de intervenciones de carácter transcultural e internacional. Hay intervenciones sobre la salud, la educación, el género, las condiciones económicas, el impacto social, la migración, el patrimonio cultural... Intervenciones de carácter sectorial, parcial o con vocación integral; que tomen como referente segmentos sociales en función de la multiculturalidad, la interculturalidad, la marginación, la exclusión, la pobreza...” (Ruiz, 2005b). Pero en cualquier caso, todas y cada una de ellas responde a esa forma premeditada de pensar la sociedad.

Por lo general, la necesidad de intervenir se justifica desde dos grandes ideas o discursos, 1) normalizar lo que está considerado fuera de “lo normal” y 2) mantener el status quo.

Se trata siempre de una aproximación centrando la mirada en uno solo de sus componentes. Esto es fruto, en cierta medida, de la tradición funcionalista (principalmente su idea de que en la sociedad cada una de sus partes debía cumplir con una “función” para el mantenimiento de la sociedad) y su fuerte vinculación en la configuración de la intervención social. Existe un sistema ideal y todo lo que se sale de ese sistema ideal es considerado “problema” y automáticamente se convierte en objeto de intervención. Así, es el Estado (y en la actualidad también el Mercado) el que define “lo normal” y todo aquello que no cumpla con esa “normalidad” se convertirá en objeto de intervención por excelencia (objeto en sentido literal).

Este planteamiento puede explicar el por qué de la atención casi en exclusiva al objeto de intervención, ya que era lo que había que cambiar, modificar (puesto que era disfuncional al sistema) para que se convirtiera en “normal” (es decir en funcional para el sistema). Todo esto desde un abordaje lineal en el que había unas causas que producirán esas disfuncionalidades (necesidades) y la forma de evitar las consecuencias sería aplicando unos determinados recursos. Se trata de concebir las situaciones o los objetos de intervención como elementos simples a los que se les atribuye una causalidad simple y se da por hecho que, por tanto, atendiendo e interviniendo sobre las causas, las situaciones se pueden arreglar. Como plantea Morin (1984:318-319), “la causalidad simple es la que puede aislar la causa y el efecto, y prever el efecto de la causa según un determinismo estricto (...). Se puede aplicar una teoría simple a fenómenos complicados, ambiguos, inciertos. Entonces se hace una simplificación”. Y esto es lo que ha demostrado la experiencia de muchos años de la intervención social. Este planteamiento de causalidad lineal y de simplificación de las situaciones ha sido uno de los principales problemas y bloqueo de la intervención social, cuando la realidad nos demuestra que la situación es justo la contraria, y que, por muy parecidas que sean unas situaciones, unas problemáticas, no tienen por qué necesitar el mismo proceso de intervención, sobre todo porque esas distintas situaciones, esas distintas problemáticas se desarrollan en las vidas de los sujetos, que defiende Morin (1984), son “sujetos únicos”.

En este sentido Renes (2004), defiende que la concepción tradicional de intervención social adolece de ingenuidad y tiene una referencia fundamentalmente cuantitativa, de donde resulta una concepción fragmentada y lineal.

- Es ingenua por cuanto no cuestiona ese espacio social donde se pretende la inserción de las personas con las que se interviene socialmente, entendiéndolo como un todo armónico y coherente. Se olvida que la sociedad en la que se quiere insertar a las personas tras un proceso de intervención social es la misma sociedad que ha generado los mecanismos y procesos que han hecho de ellos excluidos sociales.
- Es cuantitativa en la medida en que se centra en objetivos que pretenden medir la “cantidad de inserción” conseguida. Lo cuantitativo, como manera de medir el grado de cualquier cosa, suele ser una herramienta, y no por sí misma es siempre útil; y en ningún caso es la única. Sería necesario empezar a tener en cuenta elementos de bienestar subjetivos para hablar de procesos de intervención social que llevan a la inserción, ya que ésta es un difícil equilibrio entre las condiciones materiales, el sentido vital y la aceptación de los demás, en el que estos elementos se articulan y retroalimentan.
- Es fragmentada, en la medida en que para poder medirla se ha de fragmentar la realidad de las personas en áreas susceptibles de medición. Esta fragmentación de la realidad no tiene en cuenta a la persona como sistema integrado, y trabaja con colectivos estandarizados y partiendo de problemas y no de personas. Cualquier división que de ella hagamos sólo debe servir para describirla, no para comprenderla o explicarla.
- Es lineal, puesto que el desarrollo metodológico de la intervención social se suele subdividir en fases linealmente organizadas, lo que presupone que el punto de partida de todo el mundo es el mismo, y que del mismo modo es igual el punto de llegada. Habría que abandonar esa idea de que el éxito en la intervención social se consigue tras haber pasado y finalizado unas etapas, fases, que poco a poco acercan a la persona a la inserción.

A esto se le une la importancia que tradicionalmente se le asigna a lo material (recursos) en los procesos de intervención social, entendiendo que la forma de solucionar muchos de los problemas sobre los que hay que intervenir tiene solución mediante la aplicación de recursos materiales (normalmente económicos). La experiencia ha demostrado que esto no es así, y que la aplicación únicamente de recursos materiales no garantiza el



éxito en los procesos de intervención social. Aún así, siguen siendo los elementos claves para muchas de las instituciones y dispositivos que llevan a cabo la intervención social, tal y como se analizará posteriormente en los contextos que han sido estudiados en el marco de esta investigación. Sin duda, como afirma García Roca (1996), los recursos tienen la función de apoyar los procesos de mejora de la persona, aunque han de ser encuadrados en un marco significativo para el sujeto. El principal riesgo es administrarlos como un fin y no como un medio, con el convencimiento que estos resolverán el problema y producirán cambios por el sólo hecho de ser usados. Es entonces cuando las prestaciones y los servicios se convierten en la única razón de ser de las instituciones que desarrollan intervenciones sociales.

En esta línea Esperanza Molleda (1999) cuestiona la importancia de los recursos como único sostén de la relación de ayuda, y propone algunos elementos claves para dotarlos de un nuevo significado. Defiende que la capacidad de transformar la situación por parte del recurso es muy limitada y que los cambios vienen del esfuerzo del propio usuario y de la elaboración y acompañamiento profesional que le ofrece la relación con dicho profesional. En la intervención social lo esencial y fundamental es la comunicación interpersonal, y lo accidental o instrumental es brindar o entregar recursos materiales o económicos. Esto lo hacemos en “función de” y “en el contexto de” una relación interpersonal que constituye el núcleo o la médula de la intervención social. (Fantova, 2003).

Es necesaria, pues, una re-significación de los recursos. Desde las instituciones y desde sus agentes se han de establecer formas de proceder y de intervenir que aclaren, limiten y sean coherentes, para establecer un renovado uso de los recursos sociales. Como propone Puig (2007: 203-204), “se trata de potenciar una línea de intervención que, haciendo uso de las ayudas materiales y de los servicios, no descuide ni determine las posibilidades de la intervención ni sus instrumentos principales: la relación y el cambio”.

En definitiva, como plantea García Roca (2004), la intervención social se dejó tentar por la seducción de la ingeniería social en todas sus formas, en especial por el mecanicismo y el positivismo y, de este modo, inició el proceso hacia la muerte del sujeto. En esta esfera de la ingeniería social se intenta ir de lo complejo a lo simple, se apoya sobre la previsión cierta y sobre resultados esperados que pueden alcanzarse “ex ante”. Su ideal es lograr un control absoluto sobre el usuario y predecir los indicadores alcanzables por el aumento cuantitativo de los recursos. Desde este paraguas de la ingeniería social nada

debe sentir el técnico que pueda distraerle de sus objetivos, nada debe sentir el profesional que no pueda expresarse en técnicas de intervención, nada debe sentir el trabajador social ante el sufrimiento humano (García Roca, 2000). Estos elementos cobrarán centralidad e importancia en el desarrollo de esta investigación.

Hasta aquí se ha desarrollado uno de los posibles horizontes desde los que puede entenderse la intervención social: aquel que se vincula al sostenimiento de la construcción contractual de la sociedad y en donde la intervención social se vincula al disciplinamiento a partir de una agenda temática preconcebida que pone en escena una serie de problemas sociales. Pero siguiendo a Carballada (2002), hay otro horizonte desde el que abordar la intervención social: aquel que se relaciona con la construcción de la sociedad desde las relaciones, los vínculos y los lazos sociales. Desde este horizonte, lo social se construye en forma discursiva y extradiscursiva, lo cual produce como resultado imaginarios sociales. En consecuencia, la intervención necesita acceder a los espacios microsociales donde se construye la cotidianidad de los sujetos sobre los cuales se interviene. Esta mirada necesaria a la vida cotidiana presupone que “lo social se organiza en términos de símbolos cargados de significados, que la identidad de los sujetos se construye en ámbitos de intercambio y reciprocidad y que lo social se explica desde lo singular” (Carballada, 2002:61). De esta forma, el acceso a lo macrosocial se construye desde ese “otro” que se transforma en protagonista y no en un objeto de la intervención. Será desde este horizonte desde el que se partirá en el desarrollo de este estudio sobre la intervención social, en donde elementos como una visión compleja, la interdisciplinariedad, la mirada a la cotidianidad y las significaciones serán tenidos en cuenta para el abordaje de la intervención social.

Lo que sí se puede afirmar con toda seguridad es que, independientemente del horizonte desde el que la miremos, nuestra sociedad está articulada en torno a la intervención social, es algo necesario, y por lo tanto, surgen preocupaciones en torno al tema. Siguiendo la propuesta de Ruiz (2005a), las dos grandes preocupaciones cuando hacemos de la intervención social nuestro objeto de reflexión son:

- Financiación: la intervención social siempre requiere de más financiación, y se argumenta que sin esa financiación no se podrá hacer algo de calidad y dar respuesta a los objetivos que se proponen.
- Mayor conocimiento de los objetos a intervenir: se argumenta que la intervención social sale mal porque no se conoce en profundidad el objeto, los colectivos de intervención (drogadicción, familias, sin hogarismo...).

En definitiva, qué hay que cambiar y qué presupuesto tenemos para hacerlo. Hasta ese punto parecen reducirse los problemas de la intervención social. Cómo se cambia realmente el estado de las cosas ha sido una preocupación mucho más secundaria y, a veces, reciente (Ruiz, 2010).

Es por ello que estas dos argumentaciones (problemática y financiación) es necesario que se pongan en comunicación con otros elementos a tener en cuenta como las formas, procesos y cauces de la intervención practicada, las organizaciones implicadas, la formación de los profesionales.... Como propone Vidal (2006:669) es necesario que atendamos “al modo en que se implican los valores, las creencias, los sentimientos y las praxis en la situación; el propio sentido del observador (científico, político, ciudadano, hombre) y cómo se modelan, contradicen, contorsionan, alteran y encuentran los procesos de sentido de todos los implicados en sus distintas dimensiones, formando un único acontecimiento compacto”. Esta forma de aproximarnos a la intervención social proporcionará un nuevo esquema que explique, por ejemplo, por qué es posible que persista y se multiplique la exclusión, y también revelará un nuevo mapa más integral de vías para su erradicación.

Llegado a este punto se podría hacer la siguiente pregunta: ¿qué pasa con el propio proceso de intervención? ¿no se investiga el propio proceso en si mismo?. No se está hablando de la programación de la intervención social y su cumplimiento o no, ya que eso supondría el contraste de los objetivos programados con lo conseguido. No se trata de comprobar si una intervención se hace bien o mal, sino comprender cómo es, cuáles son sus cauces y las formas de su proceso. Se trata de ver cómo se establece la intervención social, cómo sucede, cómo se establece la relación entre interventor e intervenido... ya que será ahí donde podamos ir descubriendo a la persona en la intervención social. Preguntas tales como ¿qué hacemos cuando intervenimos socialmente?, ¿cómo pensamos?, ¿qué buscamos con ello?, ¿cómo nos construimos personalmente en el proceso?, nos ayudan a ilustrar el sentido de investigar la intervención social (Ruiz, 2010). Como sabemos, la intervención social tiene múltiples campos, contextos, ámbitos y protagonismos posibles. Es un fenómeno muy amplio, sobre el que siempre se podrá discutir si esa gran diversidad interna permite considerarlo un solo tipo de hecho social o si, por el contrario, se trata de hechos distintos. Siguiendo a Ruiz (2005b), mantenemos que, atendiendo sobre todo a su carácter formal, la intervención social es un fenómeno diferenciado con entidad y relevancia propia a pesar de su apariencia diversa, y por tanto, susceptible de ser

investigada en sí misma. Conviene pensarla como una y no tanto subdividirla en parcelas que atienden a factores secundarios (campos, contextos, ámbitos, protagonismos...), desconsiderando la forma homogénea en que se produce y que se convierte, para esta investigación, en su contenido más definitorio.

Para poder abordar de esta forma la intervención social e investigarla será necesario que se parta de una definición de intervención social, y es ahí donde se encuentra una de las primeras dificultades: no existe una definición clara y consensuada. Por mi parte, voy a seguir las aportaciones que desarrolla Fernando Fantova (2007) en la construcción de este concepto.

Él considera la intervención social como aquella actividad que se enmarca dentro de las siguientes características:

- Una actividad formal u organizada, lo que permite diferenciar la intervención social del apoyo natural de la familia o de iniciativas informales de la comunidad. Una de las razones que argumenta este autor para establecer esta diferencia es la necesidad de analizar correctamente las posibilidades de interacción entre ambas realidades. “No es lo mismo una intervención social que inhiba o desincentive el apoyo natural y la solidaridad comunitaria que otra que potencie y de soporte a dichas dinámicas informales” (Fantova, 2007:187). La intervención social va configurándose como tal en la medida en que va tecnificándose, va siendo soportada por el conocimiento y, al menos, en buena medida va profesionalizándose. Desde mi punto de vista, esto no quiere decir que las personas que ejecuten la intervención social sean sólo profesionales, de hecho, buena parte de la intervención social la desarrollan hoy en día muchas entidades del tercer sector cuyos agentes son voluntarios. Concretamente el desarrollo de esta investigación se centrará, en parte, en la intervención social que los voluntarios de una entidad social (en este caso Cáritas) llevan a cabo.
- Una actividad que pretende responder a necesidades sociales. Estamos hablando de necesidades humanas, no entendidas como carencias sentidas por las personas sino, en un sentido más amplio y complejo, refiriéndonos a todos aquellos bienes (tangibles o intangibles) que permiten a las personas desarrollarse integralmente y mejorar su calidad de vida. La referencia a las necesidades nos parece más adecuada, en todo caso, que la referencia a los problemas, sobre todo para dar cobertura, especialmente, a las importantes actividades o dimensiones de prevención y promoción en el ámbito de la intervención social. El autor

aclara que, el hecho de referirse a necesidades sociales no quiere decir que esas necesidades no sean individuales, pues entiende que no hay otro portador de las necesidades humanas que el individuo. A lo que se refiere es que la respuesta a dichas necesidades importa e implica, de alguna forma especial, a la colectividad, a la sociedad. “La respuesta a dichas necesidades tiene especial valor para construirmos como colectividad, como sociedad” (Fantova, 2007:189).

- Una actividad que pretende incidir significativamente en la interacción de las personas. Y para mí esta es la característica central de la intervención social. Como plantea el autor, la necesidad social a la que da respuesta la intervención social de manera específica es la interacción, entendiendo ésta como el ajuste entre la capacidad de desenvolvimiento autónomo de la persona en sus entornos vitales y el apoyo social disponible a través de los vínculos familiares, convivenciales, comunitarios o sociales en general. La palabra interacción hace referencia tanto a lo que la persona hace, como al apoyo o la ayuda que recibe gracias a los vínculos informales que mantiene. Lo relevante no sería tanto el que la persona sea más o menos autónoma o disponga de muchos o pocos vínculos, sino el ajuste entre autonomía personal e integración relacional en cada contexto y momento del ciclo y el proyecto vital de cada persona. “Por más que nuestra mirada esté acostumbrada a ver grandes diferencias entre la intervención social con personas mayores en situación de dependencia, menores inmigrantes sin compañía, mujeres maltratadas, personas con discapacidad, personas en situación de exclusión social, familias desestructuradas, barrios desfavorecidos..., creo que lo que hacemos básicamente en todos esos casos es trabajar en relación a la autonomía personal e integración comunitaria, con eso que propongo llamar interacción” (Fantova, 2007:192).

Dicho de otra manera, lo que hacemos como agentes de la intervención es acceder a personas y entornos en los que se observa riesgo o proceso de exclusión social para intentar contribuir a la reestructuración de esos procesos de relación excluyentes en los que la persona está entrampada como víctima y también a veces como protagonista. “Eso es lo que hace el voluntario que acompaña a una persona en su tiempo libre, o el psicólogo que se reúne con un usuario de un servicio residencial, o el trabajador social que evalúa las necesidades de una familia o el monitor que da un curso de formación a personas en desempleo: entrar en la vida de las personas con una determinada propuesta

de relación desde la cual puedan irse cambiando otras relaciones” (Fantova; 2003: 181).

Por todo lo dicho hasta ahora, la intervención social tiende a ser, en general, microsocioal. Al ser la interacción el fin y el medio de la intervención social, esta tiende a realizarse, más bien, cara a cara, y es por esto por lo que se ha elegido este tipo de contextos microsocioales para llevar a cabo esta investigación,

Ciertamente la intervención social puede adquirir un carácter asistencial de tipo paliativo, puede incorporar componentes de tipo más promocional o habilitador, pretender cambios en las situaciones y estructuras sociales en clave de prevención o de equiparación de oportunidades (por lo general solemos encontrar todas estas dimensiones entremezcladas). Precisamente por su carácter interactivo y relacional, no sólo las personas, sino también las familias y comunidades son entendidas como destinatarias de la intervención. En el mismo sentido, los efectos de la intervención no se agotan en el individuo sino que tienen o deben tener, siempre, relevancia colectiva, significado colectivo, impacto colectivo.

- Una actividad que tiende a una legitimación pública o social. La definición y la delimitación de las necesidades a las que ha de dar respuesta la intervención social tienden a ser consideradas, en mayor o menor medida, como un asunto de responsabilidad pública o, al menos, social y de ahí se deriva la expectativa de una mayor o menor, según los casos, regulación y también de un mayor o menor sostenimiento de la intervención social por parte de los poderes públicos o el cuerpo social. Vinculada a esta cuarta característica nos encontramos con la condición paradójica de la intervención social en la medida en que, tal y como plantea Sánchez Vidal (1999), manifiesta una doble cara que puede ser vista, simultáneamente, como encarnación del proyecto moderno ilustrado orientado al cambio social a favor de la justicia social y, a la vez, como encargada del trabajo sucio de hacer más tolerable el sufrimiento y la desorganización creadas, estructuralmente, por el sistema político, económico y social, en definitiva, como paliativo de las injusticias sociales creadas por el mismo sistema. Esa es la paradoja: somos parte de un sistema estructuralmente excluyente, pero recibimos el encargo, la “misión imposible” de prevenir, paliar y revertir esos procesos de exclusión social. “Esa es la paradoja constituyente y yo creo que no podemos decir que nadie nos ha engañado. Desde el momento en el que aceptamos jugar

el juego de la intervención social sabemos que hemos caído en una trampa”  
(Fantova, 2003:187)

Esta investigación se nutre de estos presupuestos. Procura desarrollar una mirada ancha, flexible y elástica, que supere los límites administrativos y disciplinarios que encorsetan a la intervención social y acudiendo a la cotidianidad, huyendo de los planteamientos teóricos abstractos.

#### **A) ABORDAR LA INTERVENCIÓN SOCIAL COMO OBJETO DE ESTUDIO.**

“Separar Ciencias Sociales e intervención social como campos independientes no es más que una coartada que pretende liberar a las ciencias sociales del cuestionamiento al que le someten las necesidades y prácticas de la intervención. (...) Ello explica el sospechoso desinterés que las ciencias sociales han evidenciado respecto a las intervenciones sociales. Desde la academia se tiende a considerar los procesos de intervención social como ámbitos ajenos, separados, independientes de la reflexión y la preocupación realmente científica, ocasionado esto, en parte, por el cuestionamiento que las prácticas de intervención social someten continuamente a las Ciencias Sociales. Pero si realmente no hacemos un esfuerzo por fundir Ciencias Sociales e intervención social permaneceremos en un limbo especulativo, descriptivo, descomprometido y en cierto modo estéril por mero desapego con la vida cotidiana” (Rosa y Ruiz, 2006:117-118).

Este párrafo anterior resume la necesidad y el interés por estudiar la intervención social como objeto en sí mismo.

Tomando como referencia la definición batesoniana de “realidad” como “una red muy compleja de relaciones, procesos, y también extrañas y paradójicas interconexiones de diferentes planos, niveles y componentes, entre los cuales, evidentemente, nosotros estamos también comprendidos” (Lagos Garay, 2004:1), parece evidente que esa realidad que se aspira a modificar mediante las intervenciones sociales es algo muy complejo para poder diagnosticarla como si fuera una “cosa” estática, simple y abarcable únicamente desde la observación de agentes externos, que cuentan con el único respaldo de tener un título que les acredita formación y conocimientos para ello. Por lo que ese “*estar comprendidos*” del que habla Bateson es bastante más denso que el hecho de ser simples observadores externos y pasivos de la “realidad”.

Pero esta misma reflexión que se aplica a la intervención social se puede aplicar a la investigación social, es decir, el modelo de científico que desde fuera y, nuevamente

respaldado por su conocimiento, puede decir qué es la realidad y qué pasa en ella no respondería tampoco a esta definición de realidad. En definitiva, partir de esta concepción de realidad invita a una reflexión tanto en los modos de hacer de la investigación como en los modos de hacer en la intervención, y sobre todo, esta concepción de realidad invita a una reflexión a investigadores y a los agentes interventores de su papel y de cómo ellos también participan y afectan en eso que quieren investigar o intervenir, lo cual será un elemento fundamental si lo que se pretende es considerar a la persona.

El abordaje que se ha hecho sobre la intervención social desde las Ciencias Sociales se ha centrado, en la mayoría de los casos, en el colectivo que era intervenido, considerándolos como objetos a los que habría que aplicar algún tipo de recurso para satisfacer unas necesidades atribuidas por el propio Estado. Los agentes interventores, en contra, han sido mucho menos investigados, considerándolos en la mayoría de los casos como prestadores de recursos, esto es, como meros intermediarios entre ese colectivo “con necesidades” y los recursos que el Estado decide aplicar. Como defiende Ruiz (2010), la academia se ha sentido mucho más confortable en torno a la construcción teórica de los objetos a cambiar que ocupada por el escurridizo campo de la intervención *per se*. “Es más fructífero trabajar y analizar a los pobres, a los sin hogar, a los desempoderados..., siempre en la distancia de la pretendida asepsia, que a las estrategias, instituciones y profesionales en torno a ellos” (Ruiz, 2010:18).

En este sentido, tanto unos como otros (colectivo intervenido y agentes de intervención), han sido tratados como objetos, homogeneizados y diluidos, o bien en el colectivo al que son adscritos, o bien en la institución en la que trabajan o participan. Pero difícilmente se hace referencia a la dimensión que como sujetos, como personas tienen unos y otros en la intervención social. Como escribe Carballada (2007:4): “cuando yo transformo al otro en objeto, los dos perdemos la capacidad de ser sujetos. Entonces yo también en la medida que hago objeto al otro, también me convierto en un objeto”.

A este respecto vemos interesante utilizar la noción de “escenario” de Carballada (2002), que implica el reconocimiento de la heterogeneidad de lo social, ya que lo que antes se consideraba homogéneo, en tanto “escenario” previsible donde se suponía que se expresaba lo social, era caracterizado mediante el establecimiento de relaciones causales y una fuerte tendencia a construir enunciados generales. En otras palabras, “el actor era un beneficiario, su papel era su rol y el guión representaba la normatividad de



la sociedad, de acuerdo con la concepción occidental y hegemónica de ‘normal y patológico’” (Carballeda, 2002:58). Mi apuesta es intentar comprender y explicar el “escenario” de la intervención social desde la perspectiva del actor, su presentación, su vida cotidiana, el modo en que estos fueron contruidos a partir de los papeles que se les asignaron desde la familia, las instituciones o la sociedad. Esto implicaría renunciar a los enunciados generales, pero fundamentalmente implica una necesidad de acceso a la singularidad, no sólo del actor, sino también del papel y de los escenarios donde se desarrolla la intervención social. El acceso a la singularidad implica en principio un giro significativo para la intervención: ya no interesa sólo lo que ‘sobresale’ sino cómo se construye aquello que emerge en una entrevista, en una asamblea, en un trabajo grupal... Esta mirada sobre lo que emerge exige dejar de describir lo social para intentar analizarlo e interpretarlo, no sólo desde una perspectiva general sino desde su relación con la intervención social, “en la medida en que ésta construye y deconstruye la visión que la sociedad tiene de los problemas sociales mientras actúa sobre ellos” (Carballeda, 2002:60).

Es por esto que me planteo la necesidad de estudiar la intervención social atendiendo a las personas que participan en ella y cómo éstas se construyen y se configuran dentro del proceso de intervención, ya que tanto interventores como intervenidos se hacen y se conforman como personas dentro del propio proceso de intervención, por tanto, ese carácter de sujeto debe ser tenido obligatoriamente en cuenta para una mejor comprensión de la intervención social (Ruiz et al, 2012). Pensemos en sujetos, en personas que sienten, razonan, desean, eligen, actúan, tienen cualidades, que responden creativamente a sus circunstancias, que buscan adaptarse, que se resisten, que proyectan su futuro, que tienen su propia trayectoria vital de energías y luchas... Para ello, voy a intentar profundizar en los efectos que las prácticas de intervención producen en sus subjetividades, así como en las percepciones que tienen del proceso y más aún, en los sentimientos que le son generados durante el mismo. Este esfuerzo por acercarse al sujeto del bienestar social como alguien activo, creativo y lleno de recursos es una reacción comprensible contra el modo en que es visto ese sujeto normalmente, como alguien pasivo y dependiente (Hogget, 2001). De esta forma, la finalidad de esta investigación es no olvidar que “la intervención envuelve a personas, por tanto, los efectos de la intervención sobre ellas deben ser estudiados como un elemento más si aspiramos a comprender la intervención social de forma global”. (Ruiz et al, 2012).

Como propone Aliena (2011), ya sea como políticos, como investigadores o como profesionales, nos vendrá bien empezar a pensar en estos otros términos.

En aras de avanzar en una supuesta mayor científicidad, las Ciencias Sociales han ido asumiendo los cánones científicos derivados de las Ciencias Naturales, dando mayor importancia a lo cuantificable y a lo técnicamente utilizable. Y este modelo es el que se ha ido aplicando a los distintos campos de investigación, también a la intervención social. Pero como defiende Morin (1984:37) “la enorme morada del saber cuantificable y técnicamente utilizable no es más que veneno si se le priva de la fuerza liberadora de la reflexión”, reflexión esta que resulta ser una de las características intrínsecas y centrales de las personas. Es por esto por lo que propongo la necesidad de una abordaje distinto a la hora de investigar la intervención social, donde esa reflexión tenga cabida e importancia, o lo que es lo mismo, que el sujeto recupere su lugar, aspirando a un tipo de pensamiento que sea capaz de decir verdades universales (teoría) desde las historias singulares (Vidal, 2009).

Pero no sólo se ve necesario recuperar la reflexión en la investigación social, y en concreto, en la investigación de la intervención social, sino que también se ve la necesidad de recuperar dicha reflexión en los propios procesos de intervención ya que en muchos de los casos encontramos, que, por un lado los agentes de la intervención, por falta de tiempo, constricciones burocráticas, rutina o por simple comodidad no la llevan a cabo, pero también, y por otro lado, a los usuarios que son objeto de la intervención no se les da margen a esa reflexión puesto que no están autorizados por el conocimiento científico.

Resulta paradójico, por tanto, que si la finalidad de la ciencia, del conocimiento científico debería ser conocer la realidad para poder explicarla y, desde ahí, poder diseñar prácticas que mejoraran dicha realidad, nos encontramos con un método científico que tiene serias dificultades para conocer y explicar esa realidad, al menos en el campo de la intervención social. Dice al respecto Fernández Valiente (2002:577) “el reduccionismo es un buen método de estudio, pero no es la forma correcta de entender la realidad”.

¿Cómo vamos a pretender, por tanto, que se desarrolle de una forma adecuada esa aplicabilidad de la ciencia en la realidad, en el día a día, en la cotidianidad?. Por eso, tratándose de la intervención social que es algo que afecta de manera directa a la vida diaria de las personas, se deben plantear otras formas, otras maneras de abordar dichas intervenciones.

Creo que con una atención especial a la multidimensionalidad, a la articulación objeto/sujeto, a las contradicciones y paradojas, y centrando la mirada en las relaciones se garantizará un acercamiento a la cotidianidad (que es dónde se ubica nuestro contexto de estudio) y se podrá aspirar a comprender más allá de explicar.

En definitiva, lo que propongo con esta investigación es hacer un esfuerzo por reflexionar creativamente, es decir, “descubrir nuevos modos de pensar aquello que ya se ha pensado” (Lagos Garay, 2004:3). Y eso es lo que creo que hace falta en la intervención social, que se repiense en base a esas nuevas relaciones, para así poder plantear nuevas propuestas que mejoren la realidad de la intervención social.

### ***A.1. Otra mirada: complejidad, relaciones y contexto.***

La tradición científica nos ha hecho herederos de un pensamiento en clave dicotómica: objeto/sujeto; individuo/sociedad... Pero la ruptura con este pensamiento dicotómico se configura hoy como una necesidad si realmente queremos comprender mejor el campo de las Ciencias Sociales.

Esta ruptura con la dicotomía supone que no se puede prescindir de ninguno de los dos polos, sino que ambos establecen una relación de carácter circular que impide la anulación de ninguno de ellos. La cuestión ahora no será “individuo o sociedad”, “objeto o sujeto”, “A o B” sino que será “individuo o sociedad dependiendo de...”, “objeto o sujeto dependiendo de...”, “A o B dependiendo de...”. En definitiva, el principio de complementariedad se va a convertir en un pilar a tener en cuenta si queremos avanzar en la comprensión de los fenómenos.

El pensamiento complejo tratará de superar esta dicotomía y de conciliarla, pero no buscando un punto intermedio, sino modificando ambos polos y cambiando la forma de entenderlos. Se trata de abordar el conjunto de interacciones entre ambos polos, que además va a ser temporal, nunca va a ser algo estático.

Uno de los problemas de las Ciencias Sociales es que crea submundos que investigar para poder comprender al mundo, es decir, no se aborda el mundo real porque es complejo, y por tanto difícil de abordar. De esta forma se encuentran en muchas disciplinas planteamientos reduccionistas y simplificadores, los cuales no sólo suponen la conformación de erróneas y sesgadas concepciones sobre la realidad y los asuntos humanos, sino también nefastas intervenciones sobre el mundo natural y social. “La incapacidad de concebir la complejidad humana en sus múltiples dimensiones, incluidas

aquí su microdimensión individual y su macrodimensión planetaria, conduce a innumerables perdiciones, tragedias y riesgos” (Solana, 2005:9).

Ante esto, el pensamiento complejo puede ser un punto de partida que reivindica la necesidad de desarrollar formas complejas para abordar ese mundo complejo. Ante formas simplificadoras, sesgadas y reduccionistas, hace falta un pensamiento que asuma la complejidad del mundo y que responda a ella de modo igualmente complejo (Solana, 2005). Un pensamiento complejo que además, desde el principio, reconoce que es limitado (a diferencia de la prepotencia mostrada en muchos casos por el racionalismo) puesto que no vamos a poder entenderlo todo de manera cerrada y que no sabe a dónde nos va a llevar, en la medida en que abre posibilidades de miras más que cierra, creando nuevas incertidumbres e inquietudes.

En este sentido es importante que se aclare que el pensamiento complejo no es una teoría ni nada que se le asimile. Los principios articulados y explicitados por el pensamiento complejo en modo alguno vienen a conformar una especie de guía o programa a priori del cual se deducirían lógica e inequívocamente consecuencias y aplicaciones precisas. El paradigma de la complejidad no es un catálogo o recetario, ya dado y hecho, a partir del cual sólo restaría ir aplicando sus instrucciones a las cuestiones que se vayan planteando, consiguiendo así una resolución automática de las mismas, sino que más bien es una instancia generativa de estrategias de conocimiento y de orientación epistemológica. “Más que una metodología, el pensamiento complejo es un método (...), tomando en consideración la etimología del término y haciendo honor al cantar machadiano, un camino que se hace al andar” (Solana, 2005:15). Se trata, por tanto, de claves para pensar el mundo de una forma más completa, sabiendo que nunca se va a poder conocer el mundo en su plenitud. Por tanto, esta forma de pensar en clave compleja no aboga por anular ninguna teoría o planteamiento, sino que intenta ponerlas en relación, completarlas, para ver qué nos puede ser más útil. No es una panacea epistemológica, sino una respuesta que abre nuevos interrogantes y obliga a nuevas indagaciones.

Esta forma de pensar, de abordar la realidad influye mucho en cómo nos vamos a acercar a ella para conocerla, y por tanto, determinará en muchos aspectos la metodología de investigación que se ha seguido.

Pero ¿qué nos puede aportar un pensamiento complejo a la hora de abordar la intervención social?, el propio Morin en su obra “Ciencia con consciencia” (1984:342-345) nos da la respuesta al definir la estrategia compleja como:

- *“Necesidad de asociar el objeto a su entorno”* y es ahí desde dónde se va a enmarcar a los sujetos que participan en la intervención social, es decir, no voy a acudir a los distintos actores de la intervención social y los voy a extraer de la propia intervención social para investigarlos, ya que, creo que estos actores, estos sujetos se configuran y se construyen desde el contexto amplio de la intervención social. En este sentido planteo la oportunidad de analizar el contexto global para después profundizar en lo concreto.
- *“Necesidad de unir el objeto a su observador”* y por ello apuesto por una estrategia de investigación en la que es necesario que el investigador se meta de lleno en el campo de estudio a través de la observación participante, que conozca en profundidad, que participe de la intervención social con el resto de los actores.
- *“El objeto ya no es principalmente objeto (...): es una máquina”*, una máquina que está en constante movimiento, viva, formada por numerosos elementos y aspectos que se unen para formar algo más que la simple suma de ellos, y es desde dónde apostamos por entender al sujeto.
- *“El elemento simple se ha desintegrado”*, así la consideración de los sujetos como un todo, concreto, sin modificación, estable y que por tanto, no era necesario tenerlo en cuenta para abordar la intervención social puesto que no intervenía en la misma (valga la redundancia) se supera desde esta propuesta.
- *“La confrontación con la contradicción”* de ahí que no se plantee una propuesta de investigación cerrada y delimitada con objetivos claros, sino que, todo lo contrario, se apuesta por una estrategia de investigación en la que se da por hecho que, en la medida que se entre en el campo de investigación y se interaccione en el mismo, la contradicción, el azar, lo dinámico, irán mostrando nuevas luces a las que mirar. Este reconocimiento de la contradicción es central en lo referido a los sujetos, los cuales se desenvuelven siempre en lo dicotómico (azar-rutina; bueno-malo;...).

Desde este planteamiento se entiende que la intervención social se realiza en una situación “compleja”, no monodimensional, de modo que la “situación” es una situación “construida”, la componen diversos elementos, de modo que el resultado no es la simple suma de esas diversidades, sino la construcción que esa diversidad realiza de forma compleja (Renes, 2004). Y por ello, específica para cada caso, grupo, colectivo; e incluso, para cada grupo según las diversidades de sus contextos comunitarios, sociales

y estructurales. Como propone Carballada (2007), en las ciencias sociales más que trabajar con causa-efecto trabajamos con policausalidades, y en vez de determinismos trabajamos con probabilidades.

Si la realidad es compleja, la intervención no puede ser simple. Y aunque cada intervención no puede abarcar la totalidad, lo que no puede es obviarla y actuar de modo fragmentado, o sea, interviniendo en lo que puede, pero sin contemplar el conjunto, “pues en ese caso acabo construyendo el fragmento como un todo” (Renes, 2004:14). La intervención social debe realizarse, por tanto, respondiendo siempre a cómo se produce en cada situación concreta la articulación de los procesos sociales y estructurales con las condiciones biográficas, personales y contextuales.

Todos los análisis, especialmente los que parten de las experiencias de acción en situaciones de pobreza y exclusión, indican que se está actuando ante situaciones cuya dificultad viene agravada por su propia naturaleza. Son situaciones que por sí mismas tienden a agravarse. Por decirlo de otra manera, dejadas a su propia lógica y a su propio devenir, las situaciones de pobreza y exclusión tienden a ir a peor. De esta forma, pretender una intervención cuyos efectos sean mecánicos (a modo de cómo se entiende en nuestra sociedad que aplicamos determinados recursos) no sólo no es real, sino incluso ilógico. ¿Por qué? “porque se trata de procesos personales, sociales y estructurales, y no de una cuenta de resultados” (Renes, 2004:15).

Dicho esto, la centralidad, por tanto, estará en las relaciones que se establecen entre las partes, entre los elementos que articulan la intervención social ya que serán las que configuren y construyan el todo. “La intervención se construye en función de lo que hago con otro a partir de una demanda, pero también de lo que hago con los demás que trabajan junto a mí, a partir de las relaciones de intercambio y de reciprocidad que tengo con ellos” (Carballada, 2007:8).

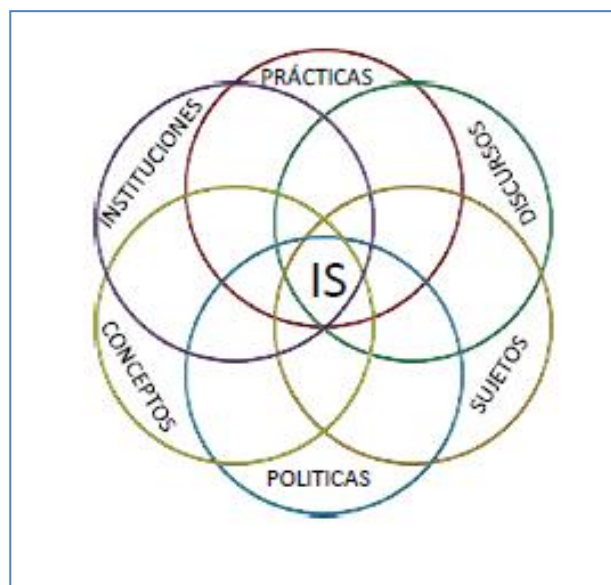
Será a través de esas relaciones desde dónde se construirán las intervenciones sociales, y sobre todo, desde dónde se construirán los sujetos en la intervención social. La relación que establezcan técnicos, voluntarios, y personas atendidas por ambos grupos, entre ellos, con la institución, con los discursos... terminarán configurando a los distintos sujetos participantes en la intervención.

Apuesto por considerar la intervención como una especie de función donde entran en relación discursos, conceptos que la sustancian, instituciones, prácticas profesionales...

Es una propuesta para pensar la intervención social en sí misma, no para analizar cada uno de los ingredientes enumerados anteriormente. Todos estos elementos están

interconectados, creando una especie de armazón y la intervención social será lo que se produzca en medio de todo ello. Para entender esto será central la idea de emergencia, la intervención social como proceso emergente que surge de la relación de los elementos anteriores, que sólo existe si están cada uno de ellos, pero no es cada uno de los elementos en sí mismo.

Se trata de una aproximación a la intervención social en la que “en vez de concentrarnos en un punto hemos creado una galaxia de elementos asociados, en vez de tender a una simplificación diseccionadora y compartimentadora de los hechos sociales, en vez de valernos de un microscopio, hemos tomado distancia telescópica” (Ruiz, 2005a:48).



Fuente: González y Jaraíz (s/p) elaborado a partir de Ruiz (2005:48)

Estas relaciones se guiarán por tres principios que propone Morin (1995) desde el pensamiento complejo:

- Principio dialógico: desde el pensamiento científico tradicional, se parte de que existe un orden. Pero esta idea de organización y de orden dependiendo de un funcionamiento mecánico es lo que está impidiendo conocer cómo funciona operativamente el mundo. En lo cotidiano nos encontramos con muchos elementos dinámicos, caóticos,... hay siempre contingencia e incertidumbre, pero todas estas circunstancias anómalas nunca se han visto reconocidas porque se han construido formas muy rígidas para entender el funcionamiento de las cosas, en base a congelaciones que nos alejan de lo que ocurre en la realidad.

Desde este principio dialógico se trata de “reconocer la imposibilidad de eliminar la contradicción, la incertidumbre, lo irracionalizable” (Morin, 1984:23) asociando y teniendo presente los referentes, a la vez complementarios y antagonistas, como son el orden y el desorden que concurren en todos los hechos sociales y también, por tanto, en la intervención social, en la medida en que está compuesta por múltiples elementos y sobre todo por sujetos que se mueven continuamente entre la rutina y la incertidumbre.

- Principio de recursividad: el pensamiento racional que hemos heredado reconocía únicamente la existencia de fenómenos con una línea clara de causalidad simple. Desde este planteamiento, todo tiene que tener una explicación y una razón, no dejando cabida al azar. Sin embargo no todos los sistemas tienen una causalidad tan clara, al contrario, los sistemas dinámicos no lineales reconocen la posibilidad de saltos, de modificaciones del sistema y esto es básico si queremos entender la intervención social. La concepción lineal y de causalidad incorpora una necesidad de tiempo y espacio que no tienen por qué darse necesariamente en la cotidianidad; al contrario, en la cotidianidad aparece continuamente la simultaneidad (situaciones, acontecimientos que ocurren a la vez). Por tanto, sólo desde una causalidad recursiva en la que la relación entre los elementos puede ser de todos con todos, hasta el punto de no poder separarlos y en la que A es causa de B, pero B, a su vez, puede ser efecto de A, no se podrá avanzar en la comprensión de los fenómenos y, por tanto, de la intervención social.

De esta forma, la relación entre los elementos del esquema configurador de la intervención social (Discursos-Conceptos-Objetos-Instituciones-Prácticas-Sujetos-Políticas) es recursiva, todos se relacionan con todos hasta el punto de no poder separarlos, no hay causa y efecto determinable, es decir, todos son causas y efectos de todos. Además, la evolución de la intervención social no puede ser nunca lineal, sino que tiene discontinuidades y saltos. En el momento en que algunos de los elementos se transforma (o bien los discursos, o bien las prácticas profesionales...) se produce un salto que da lugar a un rejuego nuevo en las relaciones, y por tanto, el sistema tendría ya una configuración distinta. Se trata de que se cambie el dibujo de la intervención desde una línea recta a una especie de red donde (Renes, 2004):



- Los objetivos o metas de la intervención estén imbricados unos en otros, relacionados, coordinados.
- Los centros y servicios o recursos, sus medios materiales y humanos, si bien han de mantener una cierta especialización en la intervención en función de la fase o las fases a las que sirven, son sólo medios al servicio de los procesos, y en cuanto medios, relativos, cambiables y dependientes. De igual manera interrelacionados y coordinados.
- Los roles de los agentes, aún siendo igualmente roles especializados son interdependientes unos de otros y entre ellos ha de fluir la información en todas las direcciones posibles.

En el momento en el que accedemos al escenario de la intervención social, sea en la posición que sea, empezamos a establecer y a estructurar intercambios con diferentes personas y grupos, dentro y fuera de las organizaciones y sistemas con los que nos vinculamos. “Estemos en la atención directa, en la tecnoestructura, en el apoyo administrativo, en la gestión o en la decisión política empezamos a participar en una red, a utilizar esa red, construir o destruir esa red, a estructurarla de una determinada manera y a generar en esa red dinámicas de inclusión o exclusión” (Fantova, 2003:185).

Desde este principio de recursividad veo muy importante recuperar algunos conceptos usados en el marco de la Teoría de Sistemas que pueden tener mucha aplicabilidad en la intervención social. Se trata de la aplicación del concepto de equifinalidad “puede alcanzarse el mismo estado final, la misma meta, partiendo de diferentes condiciones iniciales y siguiendo distintos itinerarios en los procesos orgánicos” Von Bertalanffy (1976:137) y el concepto de multifinalidad que explica el proceso inverso “condiciones iniciales similares pueden llevar a estados finales diferentes” (Buckley, 1970:98).

La aplicación de estos conceptos a la intervención social supone la superación radical de la idea causa-efecto que tanto ha inspirado a la intervención social. Es decir, la aplicación de intervenciones como recetas o paquetes que den respuestas, a su vez, a “paquetes de problemáticas” (drogadicción, sin hogarismo, familias desestructuradas, inmigración...) puede provocar situaciones completamente diferentes, que en algunos casos dará lugar a la mejora de la situación de las personas que sufren esa situación, pero que en otros casos puede provocar todo lo contrario, un mayor agravante de la situación.

En este sentido, y atendiendo a la importancia del sujeto único que se reivindica, planteo que cabe la posibilidad de que diversos procesos (adaptados en función del sujeto y de sus características y condiciones), den lugar a una mejora o recuperación de la situación sobre la que se está interviniendo, por lo que no podemos limitarnos a la idea de paquetes cerrados y programas concretos para colectivos ya que, atendiendo a estos conceptos (equifinalidad y multifinalidad), la variabilidad de posibilidades es total.

A través de un ejemplo se puede aclarar esta reflexión. La obtención de un empleo puede suponer para alguna persona el paso hacia la inclusión social y el entrar en una dinámica de “normalización”, pero para otras personas la obtención de ese empleo puede suponer todo lo contrario (caída de la autoestima por no llegar a lo exigido, lo que puede hacer que se caiga en un círculo vicioso de drogodependencias...). Pero ¿por qué?, simplemente porque no se ha tenido en cuenta los ritmos y las situaciones personales de cada sujeto, a pesar de que cada uno de ellos estaba en la categoría de “parados”. Para el primero de los casos el camino del empleo era el adecuado para iniciar su recuperación personal y para el segundo de los casos ha provocado todo lo contrario ya que, a lo mejor, por el nivel de gravedad de su situación de exclusión, se necesitaban otro tipo de acciones y pasos antes del empleo (pretalleres laborales, fomento de habilidades básicas...) que lo prepararan previamente para ese segundo paso de la inserción laboral.

- Principio hologramático: una visión reduccionista del mundo y de la vida es “una visión analítica, centrada en el estudio de los componentes estructurales de un sistema, de forma que el conocimiento de esos componentes por separado nos llevará a la comprensión del sistema en su totalidad” (Fernández Valiente, 2002:577). Pero la idea de emergencia hace superar este planteamiento, ya que la confluencia de una serie de elementos de un sistema da lugar a algo totalmente diferente a la suma posible de esos elementos y a cada uno de los elementos en sí. Es el todo el que sirve para explicar a las partes, el propio sistema puede cambiar toda su configuración en base a la totalidad creada desde la emergencia. La parte está en el todo y el todo está en cada una de las partes. Es decir, si atendemos al esquema anterior, tanto los técnicos, como las instituciones, como las prácticas... están y conforman la intervención social, pero a su vez la intervención social está y configura a cada uno de ellos. De esta

forma es necesario que, si se quiere profundizar en algunos de los “ingredientes” de la intervención social se atienda a los dos niveles: al todo y a las partes, porque sólo desde ahí se podrá entender mejor y profundizar más en cada una de las partes. Como se propone desde la Teoría de Sistemas, “la vida se organiza en niveles de complejidad creciente. Esta estructuración hace que cada estructura tenga un comportamiento dual: es un todo y una parte a la vez. Es un todo en su propio nivel de organización y es una parte del nivel de organización del nivel superior (...). Como “todo” tiene que competir con otros “todos” para mantener su espacio vital; como “parte”, tiene que cooperar con las otras partes para mantener con vida al nivel de organización superior, ya que de la supervivencia de éste depende su propia supervivencia. La vida no es sólo competencia, como nos han querido hacer ver, la vida, como proceso unitario es sobre todo cooperación, un delicado equilibrio entre la cooperación de las partes y la competencia de los todos” (Fernández Valiente, 2002:578-579).

Este principio hologramático se configura como central en el entendimiento de la intervención social y de hecho, articulará mi propuesta metodológica: será necesario un abordaje total de un proceso de intervención social, para después poder entender y profundizar en uno de sus elementos, en mi caso, la construcción de los sujetos.

Con la aplicación de estos tres principios teórico-metodológicos a la intervención social se intentará aprehender, aproximarnos a la intervención social en su extensión.

De todo este planteamiento se deduce otro elemento central para el desarrollo de esa “otra mirada” en el abordaje de la intervención social que procuro: la importancia del contexto. Al considerar que la intervención social emerge de la relación entre todos estos elementos, si se quiere profundizar en algunos aspectos concretos de la intervención social (discursos, agentes, conceptos...) solo se podrá entender si se atiende previamente y se mira a este contexto de relaciones. De ahí se deriva el propio devenir metodológico de esta investigación en la que he desarrollado dos fases de aproximación al campo, una primera de abordaje del contexto global (del todo), es decir, una intervención social completa, analizando todos sus elementos y otra segunda en la que, una vez analizado el todo y sus relaciones con las partes y viceversa, he profundizado y me he centrado en una de esas partes, en mi caso, los sujetos de la intervención. Está claro que para poder analizar ese todo en una intervención social el contexto de estudio debe ser muy concreto, y así lo he planteado.

La importancia del contexto cobra, si puede, más relevancia en el momento en que se establece la recuperación de los sujetos en la intervención social. Ese redescubrir al sujeto en la intervención social pasa por atender al debate abierto en la Psicología Cultural sobre la necesidad de abordar las relaciones sociales en las que un individuo participa para poder comprender al individuo en sí mismo (Wertsch, 1990). El individuo y su estructura no dejan de ser una manifestación de las relaciones sociales que ha interiorizado por ser fundamentales para su supervivencia. (Vygotski, 1981).

Desde este modelo histórico-cultural de la Psicología, para entender cómo se desarrollan los procesos psicológicos (en mi caso cómo los sujetos se construyen dentro de la intervención social) hay que atender a cómo se desarrollan las interacciones en la vida cotidiana: cómo los sujetos se relacionan con los otros sujetos que participan en la intervención, pero también en el resto de dimensiones que configuran la intervención social. No obstante, de este planteamiento no debe inferirse un modelo determinista, no es que las prácticas determinen a la persona sino que debe considerarse una interacción entre las personas y las prácticas en las que éstas participan. Por lo tanto, reitero, la atención al contexto será central.

Un ejemplo gráfico de la importancia del contexto se comprueba en las situaciones de pobreza y exclusión social, de hecho los propios programas europeos hablan de personas “en situación de...” pobreza y exclusión, ya que la pobreza y la exclusión no son una condición de las personas, sino una caracterización de las situaciones, de las sociedades, y de las estructuras de las sociedades (las más macro, las más micro, incluso las de proximidad, familiares y personales). La centralidad está en la relación entre las condiciones de las personas y las condiciones de la sociedad. “Si olvidamos esto no intervenimos en los nudos gordianos de la pobreza y la exclusión” (Renes, 2004:14).

El propio Bueno Abad (1990) introduce la noción de campo social para enmarcar al usuario del sistema de Servicios sociales: “el concepto de usuario del sistema de los Servicios sociales se debe desarrollar bajo el prisma de la interdependencia y el concepto de campo social. La noción de campo social nos permite contemplar la problemática individual o colectiva insertada en un conjunto de fuerzas coexistentes en un conjunto dinámico. La interdependencia se significa en las relaciones establecidas entre los individuos y su medio ambiente, entre los individuos y el medio social, entre los grupos diversos dentro de un mismo espacio social, mediante relaciones e influencias recíprocas” (Bueno Abad, 1990:96). Esta propuesta de entendimiento se puede considerar, además de una superación del modelo lineal impuesta durante mucho tiempo

(y todavía) por esa dinámica de necesidad-recurso, como la obligación de abrir la mirada más allá del individuo para comprender y atender a sus circunstancias personales.

En el fondo se plantea la importancia de una doble mirada si de verdad se pretende la recuperación del sujeto: la del contexto y la de las subjetividades, poniendo a las dos en relación y en comunicación.

Son estos pilares del pensamiento complejo que se han desarrollado en este epígrafe los que articularán, no sólo mucha de la argumentación teórica, sino, sobre todo, la propuesta metodológica de esta investigación, que intentará a la vez mostrar la necesidad de un cambio en el abordaje de la intervención social.

#### ***A.2. Una necesidad: la interdisciplinariedad. Una estrategia: la coordinación.***

Si se propone el abordaje de la intervención social como objeto de estudio en sí mismo el primer hándicap, barrera o problema que aparece es que no tiene correspondencia con una disciplina concreta. Las intervenciones sociales están estudiadas de forma sectorial por muchas disciplinas, cada una especializada en un campo y que centran su atención sólo en uno de sus aspectos o dimensiones; “están sometidas a una consideración reduccionista y compartimentada por el conjunto de disciplinas sociales y sus tecnologías asociadas, en consecuencia, manejamos sobre ellas un registro eminentemente simplificado, lo que nos lleva a una deficiente construcción del propio objeto de conocimiento y acción. Y esta circunstancia no es sólo una resultante casual, sino que responde a una intención si no de ocultamiento, sí de difuminación de un tipo de fenómeno central y estratégico para la organización social” (Ruiz, 2005b).

La división entre disciplinas científicas que se institucionalizó desde el periodo en el que se fundaron las Ciencias Sociales, y el dominio que estas suelen ejercer sobre las organizaciones no favorecen el análisis integral que necesitan, por ejemplo, las situaciones de exclusión. Se hace imprescindible, para poder transformar una realidad, conocer el mapa de presencias que operan en el sentido de la situación (Vidal, 2006). Los conocimientos parciales han producido a veces monstruos que, aunque han mejorado parcialmente la situación, han acabado embargando otras dimensiones. Las políticas de subsidios individualizados o los planes de reurbanización y realojo son casos muy expresivos.

De esta forma, parto de la necesidad de una concepción global de la intervención social para poder entenderla y comprenderla. Para ello hay que implementar una estrategia,

una forma de mirar y abordarla que muestre lo que desde las visiones sectorializadas por disciplinas no se hace patente.

Al aumentar progresivamente la fragmentación derivada de las disciplinas, no sólo se parcializa el estudio, hasta perder contacto con el problema original, sino que el propio investigador adquiere una perspectiva de los problemas que hace imposible realizar el trabajo de síntesis necesario para interpretar una realidad compleja. “La especialización conduce a una fragmentación de los problemas de la realidad” (Motta, 2002:4).

Como escribe Edgar Morin (1984:75), “hoy se da una ocultación de todo lo que se encuentra entre las disciplinas y que no es otra cosa que lo real” y este, se puede decir, que es el principal problema y a la vez potencialidad de la intervención social, el no estar adscrita a una sola disciplina y conocimiento, sino a muchas, cada una de las cuales tiene bien establecidas su parcelas de intervención. En este sentido es necesario apostar por esa interdisciplinariedad para dar respuesta a esos “huecos” que quedan y por tanto poder aspirar a comprender a la intervención social en su totalidad. Sólo desde esa interdisciplinariedad, o dando un paso más, desde la transdisciplinariedad como algo más allá de las disciplinas, podremos abordar la intervención social como objeto de estudio en sí mismo, no perdiendo de vista que las referencias a actividades inter y transdisciplinares sugieren que “son dinámicas interactivas que tienen por consecuencia una transformación recíproca de las disciplinas relacionadas en un campo/sujeto/objeto/contexto determinado” (Motta, 2002:3).

La especialización puede llegar a producir regresión, en la medida en que avanzan los conocimientos fragmentarios que en la mayoría de los casos no se comunican entre sí, lo que da lugar al “progreso de un conocimiento mutilado; y un conocimiento mutilado siempre conduce a una práctica mutilante” (Morin, 1984:73). Y esta situación se da de manera muy explícita en el campo de la intervención social.

La fragmentación de la intervención en función de colectivos, problemáticas, programas o incluso subvenciones hace que después, en muchos casos, haya una práctica muy mejorable cuando se tiene a la persona sobre la que intervenir enfrente, ya que esa persona es la unificación de todos esos intentos de catalogación y categorización, y algo más. Como escribe Mora (2008:35) “Para el médico soy un enfermo, para el profesor un alumno, para el abogado un cliente, para el trabajador social un excluido. La persona, en su integralidad, queda como un mero recuerdo”. Además estos aspectos parciales en el ámbito de la exclusión suelen ser los que refuerzan la identidad negativa. Eres un enfermo, analfabeto, adicto, antisocial... no solemos relacionarnos con las luces de las

personas sino con sus penumbras. Se parte de la carencia en vez de partir de la potencialidad, a pesar de que está comprobado que trabajar en torno a las dimensiones más positivas de las personas tiene efectos automáticos y transformadores sobre esas dimensiones negativas.

Pero esta idea de fragmentación que se ha aplicado al abordaje de las problemáticas sociales, también se puede aplicar a las fases o etapas que se establecen en la intervención social. Quizás sigan sirviendo estas fases si se entienden no como absolutos que sumados dan la integración social, sino como una forma de explicar los itinerarios de las personas, asumiendo que este proceso no es una línea recta, que las fases no pueden ser homogéneas, no ya entre las diferentes personas, sino ni siquiera al interior de cada una de ellas. “Una persona puede tener ‘normalizadas’ algunas dimensiones, ‘recuperadas’ otras, ‘integradas’ aquellas, y ‘rotas’ éstas. Además se dan procesos de marcha adelante y de marcha atrás, se producen recaídas que no necesariamente significan que todas las dimensiones lo hacen” (Renes, 2004:21).

Y más allá, la fragmentación también aparece en las instituciones que intervienen, no solo en su interior, sino también unas con respecto a otras.

La necesidad y la importancia de esta interdisciplinariedad que sostenemos la podemos rastrear desde los años setenta, donde se fue poniendo de manifiesto que, ante la complejidad de los problemas sociales, se requería un tipo de intervención que fuera más allá de la relación profesional-paciente. Se comprendieron los límites de los modelos clínicos, y se vio la necesidad de crear equipos más amplios de intervención formados por otros profesionales que trataban de cimentar su práctica a partir de varios códigos de intervención. Nacieron entonces los equipos interdisciplinarios, en los que primaba la perspectiva relacional amparada por la teoría general de sistemas. Desde estos equipos se prestaría atención no sólo a las poblaciones necesitadas de ayuda, sino también a la relación entre los “usuarios” y los sistemas de ayuda social, así como la relación entre los diversos servicios asistenciales, que en no pocas ocasiones entran en contradicción a la hora de la toma de decisiones sobre, por ejemplo, una misma familia (Aza y Martínez, 2006). De hecho, con frecuencia, las necesidades y los procesos (principalmente de exclusión social) que son objeto de intervención, van más allá, por ejemplo, de la precariedad económica. Engloban las áreas de salud e higiene, trabajo, vivienda, educación, formación, relaciones sociales, etc. Por ello no son suficientes las intervenciones aisladas e independientes desde los sistemas de salud, educación, cultura, servicios sociales, ya que existen situaciones en las que el problema se manifiesta de

modo relacionado. Así, como plantea Natividad de la Red (2005), razones de eficacia, en relación con la consecución de objetivos, y de eficiencia, en relación con el ahorro de recursos, están indicando que, desde cada sistema parece deseable la intervención integral, lo cual no está ajeno a determinados frenos y dificultades.

La búsqueda de condiciones para el trabajo interdisciplinario no consiste, ni en arremeter contra el especialista ni en ubicar la problemática en la interacción entre las disciplinas, sino que requiere partir del análisis de las interrelaciones entre los fenómenos y los procesos que son objetos de estudio (García, 1991).

La centralidad, por tanto, estará en las relaciones que se establecen entre estas partes ya que serán las que configuren y construyan el todo; y “para comprender las estructuras de tales redes necesitaremos ideas y conceptos de la teoría social, de la filosofía, de la ciencia cognitiva y de la antropología, entre otras disciplinas” (Capra, 2003:116). Es decir, sólo se podrá entender las redes sociales, y por extensión como una parte importante, a la intervención social, si se aborda desde distintas disciplinas que puedan complementarse y puedan facilitar la comprensión de su totalidad. Si nos quedamos con la explicación de una sola disciplina estaremos sectorializados y alejándonos de una mejor comprensión de los fenómenos. Como escribe Mario Bunge (1995: 12-13) “estamos aprendiendo que los modelos de caja negra, por serviciales que sean, son superficiales. Estamos aprendiendo que, si queremos saber cómo funciona un sistema, o si queremos mejorar su diseño, o repararlo, debemos conjeturar o exhibir su composición y su estructura, así como explorar el entorno con el que interactúa”.

Pero si además, la finalidad o el principal objetivo de esta investigación es recuperar al sujeto dentro de la intervención social, el nivel de exigencia a este respecto es mucho mayor en la medida en que “la subjetividad, delineada por miradas tan abiertas e irreductiblemente diferentes como la lingüística, el psicoanálisis, la sociología, la hermenéutica, entre otras, plantean exigencias metodológicas contrastantes y hasta antagónicas. Los métodos respectivos, desprendidos de cada uno de los ámbitos disciplinarios (...) parecen empujados a enlazarse, a atravesarse, penetrarse, en este vértice multirreferencial, lo cual configura un anudamiento de protocolos y procedimientos de registros e interpretación no siempre de manera claramente inteligible” (Mier, 2003:34). Por tanto, si se quiere abordar y recuperar al sujeto no se puede hacer sólo desde una disciplina, puesto que la complejidad del sujeto es tal que supera la “territorialización académica”. Es por esto que mi propuesta de investigación no la enfoco desde una disciplina concreta, sino más bien desde un marco conceptual



que, creo, puede ayudar mucho más a profundizar en el sujeto en la intervención social. Y ese conocer al sujeto pasa, obligatoriamente, porque el sujeto se pueda mostrar, para lo que será necesario espacios amplios de comunicación.

En definitiva, la recuperación del sujeto en la intervención social pasaría por superar las barreras artificiales del conocimiento establecido a través de disciplinas, y la necesaria comunicación e intercambio de éstas, no sólo de contenidos sino también de metodologías. Pero estas barreras se pueden encontrar en los propios sujetos que participan en la intervención social. Los mismos técnicos especialistas renuncian en muchos casos a todo aquello que no concierne a su disciplina, y a la vez, los sujetos que reciben la intervención, considerados como no especialistas, renuncian de antemano a toda posibilidad de reflexionar sobre el mundo, la vida, la sociedad... dejando esa tarea a los supuestos especialistas, ya que se considera que ellos no tienen ni tiempo, ni los medios conceptuales adecuados para ello (Morin, 1984). Se convierte por tanto en la pescadilla que se muerde la cola, unos por la especialización y otros por su falta, en teoría, de conocimiento, hacen que quede una parte de la realidad que no se contempla, no se aborda: la visión global y compleja de la realidad sobre la que estamos trabajando. En este sentido, esta investigación quiere poner en comunicación estas dos realidades: técnicos que tienen el conocimiento especializado y los usuarios objetos de intervención, que en teoría no están acreditados por el mundo científico pero que en el fondo son los que pueden saber más de sus vidas, de sus situaciones, porque son ellos los que la viven, los que la sienten.

Llegados a este punto nos podemos preguntar ¿cuál puede ser la estrategia que nos ayude a ir rompiendo esta fragmentación para avanzar por los caminos de la interdisciplinariedad?. Desde mi punto de vista hay un elemento vinculado a las praxis que nos ayudará en esta línea: la coordinación. Entendemos la coordinación como “la acción de varios sujetos hacia un fin común, distribuyendo, de modo organizado y armónico, las competencias y funciones en el modo de lograr dicho fin” (De la Red, 2005:283). La coordinación puede tomar gran variedad de fórmulas, que se ordenan alrededor de diferentes ejes (político-organizativo; técnico o de intervención y territorial de aplicación).

La necesidad de colaboración y coordinación es absolutamente indispensable, pero en muchas ocasiones, las instituciones y la práctica del ejercicio profesional presentan dificultades para conformar redes efectivas y colaboraciones profesionales que tengan como objetivo actuar en beneficio del usuario. Este beneficio tiene su expresión en el

intercambio de información, en el análisis y comprensión de los problemas, en la evaluación de la situación que se trata, en la elaboración de planes de intervención... con el fin de evitar, en la medida de lo posible, las incongruencias, los solapamientos en la acción, la multiintervención, “elementos que desorientan a las personas y desgastan excesivamente a los profesionales” (Puig, 2007:197). Ante esto es necesario que los equipos multiprofesionales que llevan a cabo la intervención social sean capaces de movilizar competencias muy diversas y poseer capacidades de negociación para aglutinar a los profesionales, voluntarios, administrativos, políticos..., en definitiva a todos aquellos agentes, representantes a su vez de distintas disciplinas y ámbitos de decisión, que intervienen en la intervención social.

La comunicación entre profesionales ocupará un lugar central en todo esto (y de hecho se desarrollará en un apartado posterior), y debe servir para aunar esfuerzos y concretarse en la elaboración conjunta de planes de acción y evaluación, en el establecimiento de roles de acuerdo con los distintos profesionales, en el desarrollo de trabajo en equipo, en la consulta o supervisión de situaciones específicas... “Si se quieren ofrecer intervenciones integrales y gestionar servicios de calidad, todos estos elementos resultan imprescindibles” (Puig, 2007:197).

Pero si se quiere dar un paso se tendrá que poner en juego no sólo a los profesionales de una misma institución (el Estado, por ejemplo), sino también a los agentes y profesionales de otras instituciones que actúan en el mismo territorio, para que realmente esa ansiada interdisciplinariedad y coordinación sea real. Tenemos claro que las actuales necesidades, las actuales demandas, sobre todo en una aguda coyuntura de crisis económica, no pueden quedar resueltas adecuadamente con viejas modalidades y respuestas que se producen con frecuencia a través de intervenciones paralelas, superpuestas o aisladas, se plantea la necesidad de una nueva cultura local o territorial del bienestar (De la Red, 2005) desde un sistema de relaciones sociales integradoras.

En definitiva, y a modo de conclusión de este apartado, el concepto de interdisciplinariedad exige una coordinación efectiva entre disciplinas o profesiones cuyas fronteras se mantienen, pero adquiriendo cierta permeabilidad que posibilita, por un lado, realizar intercambios entre los distintos profesionales de los equipos, y facilitando, por otro, una cierta integración de la acción final producida (Aza y Martínez, 2006). Como escribe Carballada (2007:5) “ya no queda otra posibilidad que mirar integralmente porque la escena de la intervención es una escena totalmente integral”. Se tratará de situarnos más desde la lógica del territorio, de lo local, de las

necesidades, que desde la lógica burocratizada de las instituciones y el servicio. Pero hay que ser conscientes de que el trabajo en cooperación o coordinación entre distintas disciplinas requiere un proceso de aprendizaje y rodaje que a menudo se ve dificultado por las distintas ópticas profesionales, a veces difíciles de armonizar.

### ***A.3. Lo cotidiano como espacio ideal para el estudio de la intervención social.***

La necesidad de conjunción del todo y de las partes, de atender al contexto y a la vez a las subjetividades, la de relacionar distintas disciplinas, distintos enfoques, requiere y obliga, forzosamente, a que se mire a la cotidianidad y a lo concreto como espacio ideal para investigar la intervención.

Las Ciencias Sociales, en muchos de los casos, han creado un sistema de conocimiento de la realidad que deja fuera gran parte de la muestra más clara de esa realidad: la cotidianidad. En la tradición de las Ciencias Sociales, no se han tenido en cuenta las subjetividades, creando unos tiempos que no son los de la cotidianidad, paralizando y congelando las acciones, y creando unos espacios artificiales donde las subjetividades no tenían cabida.

Igualmente, desde el amparo de la razón, para las Ciencias Sociales todo ha debido tener una explicación, además una explicación objetiva. Sin embargo, en el día a día se producen muchos acontecimientos que no pueden ser explicados desde esa razón, (responderían a otro tipo de explicaciones, lo que algunos llaman la “razón sensible”), pero por el simple hecho de no poder ajustarse a esas explicaciones racionales y objetivas son desechados como información para conocer el mundo.

Como plantea Morin (1984), el fin del conocimiento es dialogar con el mundo, y para ese diálogo creemos que es necesario meterse de lleno en la cotidianidad, en el día a día, ahondar en las experiencias vividas, porque es desde ahí desde donde se construye y se habita el verdadero mundo, y es dónde vamos a encontrar de una manera más clara la interacción continua del orden y el desorden, la certidumbre y la incertidumbre. Según él, todas sus empresas sociológicas se han originado por lo imprevisto, lo inaudito, lo inesperado.... que han roto el orden y le han obligado a volver a pensar. De esta forma se puede decir que, en el fondo, es el desorden, el cambio, lo impredecible, lo que no se espera, lo que está fuera de la rutina..., lo que hace que se generen nuevos conocimientos. Y este tipo de circunstancias solo se podrán observar si se está atento y se acude a la vida cotidiana, a las experiencias vividas por los sujetos, como especialistas de lo imprevisto, pensando la cotidianidad como un fenómeno social,

amplio y complejo pero sobre todo un proceso dinámico, vivo, de interrelación humana y siempre influido por la subjetividad y las culturas individuales, repleta de significaciones y de sentidos concretos, propio de las personas y sus contextos de vida. (Martínez, 2008). La cotidianidad así entendida (como proceso de comunicación y convivencia) es, al mismo tiempo, un ambiente y momento de conformación de personalidades.

La cotidianidad se mueve entre dos vías: rutina e incertidumbre. El re juego entre estos dos elementos es el que va marcando el tono de la vida en la cotidianidad. Con respecto a la incertidumbre y en palabras de Bauman (2006), el sentimiento dominante hoy en día es el sentimiento de inestabilidad asociado a la desaparición de puntos fijos en los que situar la confianza. Desaparece la confianza en uno mismo, en los otros y en la comunidad. Este sentimiento general de falta de certezas y seguridad es experimentado de distintas maneras por las diversas poblaciones de todo el mundo. Cada individuo, cada país es víctima de esta sensación, puede que lo padezca por asuntos económicos, políticos, ecológicos, de mayor o menor escala... pero nadie queda fuera de esta sensación de incertidumbre latente. Según Carballada (2002) esta sensación de incertidumbre se aproxima a la de pérdida de pertenencia e identidad y genera una pérdida de la homogeneidad de las poblaciones donde clásicamente se aplican acciones desde la esfera del Estado a través de la intervención. Pero hay que ser consciente de que “los indicios son muchos de que la incertidumbre vino para quedarse, por lo tanto, deberemos aprender a convivir con ella para no quedarnos atrapados en sus artilugios más peligrosos, cual callejón sin salida” (Fassano, 2009:8).

Esta situación de incertidumbre en la que nos movemos exige que en todo momento se tomen decisiones, es decir, no estamos absolutamente determinados por el sistema ni somos simples marionetas, sino que continuamente estamos tomando decisiones sobre nuestra vida lo que nos ratifica la necesidad de poner al ser humano, a los sujetos, en el centro de las investigaciones y de las prácticas. Como escribe Morin (1984:131) “cada uno de nosotros es un superviviente azaroso, es fruto de un encuentro, puede que probable, puede que extremadamente improbable entre dos genitores”. Pero ese azar, esa aleatoriedad no sólo está en nuestro origen genético, también en el día a día podemos encontrar muestras de ese azar, de esa incertidumbre que en el fondo es lo que configura y construye al sujeto como tal, como alguien singular y único. Y esto es lo que se pretende recuperar y reencontrar en la intervención social.

Esta apuesta por el sujeto y su expresión en el contexto cotidiano de la intervención social supone dar cabida a una gran cantidad de formas, de posibilidades, de criterios distintos y diversos en su abordaje, opción ésta que iría, en cierta manera, en contra de ese planteamiento de las ciencias clásicas de sacar elementos comunes, leyes que pudieran explicarnos el comportamiento humano. De hecho, defiende De Certeau (2000:XLII), “la indagación en torno a las prácticas cotidianas de entrada se ha precisado negativamente por la necesidad de no localizar la diferencia cultural en los grupos”. Cuando hablamos de la vida de las personas (con la implicación que eso tiene) es necesario que esas prácticas se tengan en cuenta y esas diferencias salgan a la luz.

Las antiguas clasificaciones de las poblaciones en grupos homogéneos ya no son válidas, la realidad es dinámica y varía constantemente por lo que ningún sujeto tiene asegurado su lugar en la sociedad. (Fassano, 2009). La globalización vuelve homogéneo el capital y cada vez más heterogénea y extraña a la sociedad, que se expresa en más y nuevas fragmentaciones (Carballeda, 2002). La diferencia, la diversidad es vida y es muestra de sujetos vivos y no de objetos pasivos que independientemente de esas vidas, de esa cotidianidad, se les puede aplicar las mismas intervenciones presuponiendo que van a tener las mismas consecuencias. En el fondo se trata de no considerar las particularidades, las diferencias como variables independientes que no afectan al proceso de intervención. Todo lo contrario, se trataría de poner en el centro esas diversidades propias de la cotidianidad y considerarlas como eje central en las intervenciones, como la variable dependiente principal.

En este sentido, un primer paso para recuperar al sujeto en la intervención social pasaría por intentar superar (o al menos ser conscientes de ello) las categorizaciones que se hacen de los usuarios (drogadictos, personas sin hogar, dependientes, exreclusos, inmigrante...) y no sólo de los usuarios, también de los técnicos que intervienen (de los comunitarios, del programa de familia, orientadores laborales...), es decir, “explicitar las combinatorias operativas que componen también la cultura y exhumar los modelos de acción característicos de los usuarios” (De Certeau, 2000: XLII).

Empezamos por considerar que la cotidianidad como fenómeno humano se encuentra inmerso en el mundo de lo social, y como tal, es ejemplo de la complejidad social. Una posibilidad de acercamiento a la comprensión de tal cotidianidad social la ofrecen las posturas que consideran que los fenómenos sociales existen por las personas que en ellos intervienen y sus interrelaciones (Martínez, 2008). En esta línea, otro paso a dar en ese intento de llegar a una mayor comprensión de la intervención social, estaría en tratar

de acudir a la visión que de ella tienen los usuarios y los propios agentes interventores. No nos podemos quedar con la visión o con la idea de que la intervención es lo que se ha diseñado desde leyes, sino que la intervención social se co-construye con los distintos actores que van participando y forman parte de ellas. “Las representaciones y la circulación de una representación para nada indican lo que esa representación es para los usuarios. Hace falta analizar su manipulación por parte de los practicantes que no son sus fabricantes” (De Certeau, 2000: XLIII). Los sujetos de la intervención social son actores de la misma, no son sujetos pasivos, y por ello se debe aspirar a comprender los procesos de construcción de las distintas subjetividades en la reproducción de las vidas cotidianas de los sujetos, de conocer los significados que los propios sujetos le dan a su situación, en definitiva, “cómo expresa el sujeto, cuales son los sentidos asignados, cómo se construye desde la mirada del “otro” el problema y a partir de sus saberes cotidianos cómo estructura las formas de enfrentamiento y resolución” (Lugano, 2002:6). Sólo si se atiende a cómo cada uno de los distintos actores ve la intervención, la vive... podremos acercarnos más a su comprensión. En este sentido, el objetivo de esta investigación, creo, es fundamental: la recuperación del sujeto en la intervención social. Este papel activo de los sujetos que participan en la intervención social en pocas ocasiones se ha tenido en cuenta, y en muchos de los casos, puede tener la clave o la respuesta a que intervenciones similares, en contextos similares y llevadas a cabo con colectivos similares tengan resultados completamente diferentes. Como escribe De Certeau (2000: XLIII) “desde hace mucho tiempo se ha estudiado, por ejemplo, cuál era el equívoco que minaba en el interior el “éxito” de los colonizadores españoles sobre las etnias indias: sumisos y hasta aquiescentes, a menudo estos indios hacían de las acciones rituales, de las representaciones o de las leyes que le eran impuestas algo diferente de lo que el conquistador creía obtener con ellas; las subvertían no mediante el rechazo o el cambio, sino mediante su manera de utilizarlas con fines y en función de referencias ajenas al sistema del cual no podían huir”. Y este tipo de prácticas es lo que habría que intentar descubrir en la intervención social. Algunos usuarios también adaptan las intervenciones a su propio beneficio, a sus propias claves, a su propia realidad, no siendo los agentes interventores conscientes de ello, y entrando en una dinámica con los usuarios que, en muchos casos, no pueden controlar, sino que, todo lo contrario, el control termina estando en manos de los usuarios a través de estrategias como la manipulación o el engaño. Muestra de ello es la situación de dependencia,

enganche y de expedientes muy dilatados en el tiempo que aparecen en los Servicios sociales.

Pero ejemplos, en esta misma línea de subversión mediante el uso de fines y claves “alternativas”, se pueden encontrar entre el modelo de intervención hegemónico de intervención representado en el Estado y esas otras formas de hacer que pueden tener entidades distintas a la Administración. Así, en muchos casos, a pesar de que sea la administración la que establezca cuales deben ser los criterios de intervención, protocolos, las formas de hacer... (puesto que ellos son los que financian a través de subvenciones o convenios), muchas entidades, dentro de ese margen, readaptan sus intervenciones desde otras claves, otras formas de hacer que, aunque a veces “simples detalles”, pueden tener consecuencias muy distintas con respecto al modelo hegemónico del Estado. En este sentido veo interesante recurrir al estudio de dos modelos de intervención sobre una misma realidad, por un lado el del Estado y por otro lado el que lleva una entidad del tercer sector de orientación religiosa.

Esta comparativa sólo se podrá realizar si se enmarcan estas intervenciones en un contexto muy concreto, abarcable, que permitan analizar esos pequeños detalles a los que hacía referencia anteriormente y que sólo se dejan ver, que sólo se observan participando de la más pura cotidianidad de las intervenciones.

De esta forma, desde esta propuesta de investigación, propongo la necesidad de recuperar la cotidianidad como espacio ideal para conocer la realidad, las subjetividades. Y no sólo por la cercanía con los sujetos y sus necesidades, sino porque en ella se traducen los aspectos más significativos para comprender la metamorfosis de lo social (Lugano, 2002). Abordar la cotidianidad supone crear nuevas formas de pensar y entender nuestro mundo. Ante la complejidad de la cotidianidad, pensar complejamente.

Y cuando hablo de lo cotidiano en la intervención social me refiero a estar presentes, a participar de las intervenciones que se hacen cada día, donde la gente tiene que pedir cita o esperar una cola, donde los distintos personas que se van a sentar cara a cara van a tener un humor determinado, una motivación concreta, un estado de ánimo..., donde se van a enunciar unas palabras, se van a hacer unos gestos... Y no quedarme sólo en la abstracción de qué se ha hecho y qué se hace de la intervención social a través de programaciones técnicas, leyes o teorías que te indican qué es o debe ser la intervención social. En lo cotidiano, lo que guía a la persona es el interés práctico, tal y como aparece

en las situaciones concretas de la vida, y esto es lo que habrá que investigarse y documentarse para avanzar en la comprensión de la acción humana (Martínez, 2008).

En definitiva se trataría de dejar de analizar las intervenciones sociales desde el campo de lo abstracto, de lo ideático, y aterrizarlas en prácticas concretas con actores concretos y que están teniendo consecuencias concretas. Consecuencias que además afectan al día a día de las personas que participan en ella. Carballada (2007:12) lo expresa muy bien cuando plantea: “Cuando estoy frente al padre de un chico y ese padre es un desempleado, tengo el indicador del desempleo pero estoy viendo el impacto de ese indicador de la tasa de desempleo en lo concreto y en el padecimiento subjetivo de ese otro, que se traduce en el padecimiento subjetivo y en la angustia de toda esa familia”. Y es que a partir de que la sociedad “construye” problemas sociales, el sujeto de la intervención mediatiza esa construcción en su vida cotidiana, desde un marco comprensivo explicativo que le dará forma a su padecimiento. Como defiende Martínez (2008:44), “ninguna experiencia concreta de A es idéntica a ninguna experiencia de B o C, ya que pertenece a la vida consciente de un individuo específico en un momento específico de sus historia”.

Michel Foucault, en “Vigilar y Castigar” (1975) sustituye el análisis de los sistemas que ejercen el poder (institución...) por los procedimientos técnicos minúsculos que al jugar con los detalles, redistribuyen el espacio. En mi propuesta metodológica intentaré dar cabida a ambos niveles: desde lo institucional a las “maneras de hacer” de los sujetos, maneras de hacer que “constituyen las mil prácticas a través de las cuales se reapropian del espacio organizado” (De Certeau, 2000: XLV). Pero esto requiere de un trabajo de campo muy concreto, que permita analizar en su totalidad y en su plena cotidianidad, ya que esas maneras de hacer, esos procedimientos técnicos minúsculos sólo se pueden observar si se participan desde dentro, en los espacios de intervención, en su día a día.

#### ***A.4. Comunicación en la intervención social: distintos lenguajes, distintos conocimientos.***

“Plantearse hoy día cómo se construye nuestra propia identidad, cómo somos, cómo nos comportamos, cómo es nuestra manera de estar juntos, pasa necesariamente por la pregunta previa de cómo nos comunicamos” (Hernández, 2002:11) Este planteamiento justifica el reconocimiento y el papel que le otorgo a la comunicación en la investigación.



El hecho de comunicarnos es una actividad tan común, y aparentemente tan trivial que todos tendemos a darla por supuesta. “Pero eso no quiere decir, en modo alguno, que no sea el resultado más complejo que exhibimos a lo largo de nuestras vidas” (Márquez, 2005:7). Es tan esencial que resulta imposible no comunicar en todo gesto, en cada palabra, en cada uno de los silencios. “El abandono del hogar, el fracaso escolar, la drogodependencia, la soledad no deseada, la transgresión o la delincuencia son formas de la comunicación” (Vidal, 2009:30). Detrás de cada una de estas circunstancias hay sobre todo unos mensajes que se están dando vinculados a la identidad, a la relación, a la pertenencia, a los dinamismos vitales, a las expectativas... Mensajes estos que pueden ir en distintas direcciones: al sistema como tal, a los actores políticos, a la población en general... Así cuando un anciano pide un servicio de ayuda domicilio, por ejemplo, no sólo pide una prestación sino que está solicitando una comunicación ya que está hablando de su impotencia, de su debilidad para ser autónomo, de su protesta contra los que le han dejado en la estacada, o simplemente busca aligerar su situación. (Vidal, 2009).

De esta forma entiendo que considerar las intervenciones sociales como fenómenos comunicativos, mediados y por tanto, culturales es básico para comprender cómo se producen, qué consecuencias tienen, y sobre todo, para articular explicaciones y comprensiones que nos permitan reformularlos o, al menos repensarlos (Ruiz, 2005b). Toda intervención es un proceso social y supone un encuentro de los “unos” con los “otros”, o lo que es lo mismo, es un proceso de comunicación. Con nuestros modos de comunicación (es decir, de crear vínculos, aproximaciones y desencuentros, enfrentamientos y acuerdos) los sujetos, nos producimos y producimos el orden social (Hernández, 2010). Este punto de partida permite abordar la comunicación no como un simple instrumento sino como una práctica productiva de ese orden y resultado de él, que marca la utilización de discursos y prácticas bien diferenciados dentro de los procesos de intervención social (Mata, 1994). La comunicación, por tanto, será uno de los elementos centrales a estudiar y profundizar en esa recuperación del sujeto dentro de un contexto de intervención social, ya que entiendo la comunicación “como una forma de construcción social de la realidad” (Hernández, 2002:24) y, por tanto, como una forma de construir intervención social y de construcción de los sujetos. De esta forma la definición en la que nos situamos para hablar de comunicación humana, y que recoge todo lo planteado anteriormente, es la de Birdwhistell (1987), que entiende la comunicación humana como una negociación entre dos personas, un acto creativo. No

se mide por el hecho de que el otro entienda exactamente lo que uno dice, sino porque él también contribuya con su parte, a que ambos cambien con la acción. Y, cuando se comunican realmente, lo que forman es un sistema de interacción y reacción bien integrada.

Como ya se ha expresado páginas atrás, las redes y el contexto son dos elementos centrales a tener en cuenta para profundizar en la comprensión de la intervención social, y en ambos aspectos (redes y contexto), la comunicación juega un papel central. En este sentido, según la Teoría de Sistemas, la tercera característica de todo sistema vivo sería la cognición, el proceso de conocer. “Las interacciones de un organismo vivo con su entorno son interacciones cognitivas, porque todos ellos, incluidos los más simples, tienen capacidad de percepción de estímulos internos y externos, y de dar respuestas homeostáticas adecuadas a esos estímulos” (Fernández Valiente, 2002: 578). Y ese proceso cognitivo tiene una baza central para poder ser entendido en el proceso de comunicación. En la misma línea, Capra (2003:116) establece que “las redes sociales son, ante todo y sobre todo, redes de comunicación que involucran al lenguaje simbólico, a los constreñimientos culturales, a las relaciones de poder...”.

En definitiva, si se apuesta por una concepción de la intervención social en toda su complejidad, la inmersión en los procesos comunicativos que desata es un paso de obligado cumplimiento, sobre todo cuando en el transcurso de la interacción social no existen palabras, actos o frases neutras, monológicas, privadas; todo está cargado de intenciones y acentos. “Plantearse cómo son las formas de intervención, cómo intervenimos y somos intervenidos, pasa necesariamente por la pregunta previa de ¿cómo nos relacionamos? ¿cómo nos comunicamos?.” (Hernández, 2010:35). Por ello, propongo el análisis del acto comunicativo en la intervención social en todos sus niveles, centrándonos principalmente en la acción de conversar, como una de las principales acciones a través de las cuales las personas interactúan. Entendemos la conversación desde un sentido amplio. “Conversar es escuchar desde el respeto a aquel con quien conversamos, a sus inquietudes siempre legítimas, aunque discrepemos de ellas; conversar es saber fluir nuestra emocionalidad para hacerla motor y no freno de la conversación que mantenemos; y conversar es también tener conciencia de los mensajes que constantemente enviamos con nuestra corporalidad” (González Vadillo, 2003:57). Comprender los factores que alumbran y configuran una conversación permitirá desarrollar las competencias necesarias para realizar conversaciones efectivas, a través de las cuales crear nuevos horizontes y expandir nuestras posibilidades.

Pero dando un salto más en la intención de profundidad en el acto comunicativo, y poder analizarlo en un contexto de intervención social, no se puede olvidar que la comunicación hay que analizarla en el nivel de contenido y en el nivel de relación, en lo explícito y en lo implícito, en lo digital y en lo analógico, en lo verbal y en lo no verbal. Cuando nos comunicamos entregamos información, pero sobre todo, hacemos una propuesta de relación. Y esta forma de entender la comunicación es importante que se plantee en la medida en que se corresponde directamente con la forma de entender la intervención social (espacio para crear relaciones). Como plantea Fantova (2003) las comunicaciones en una organización fluyen en estructuras y contribuyen a consolidar o a alterar estructuras de relación. Estructuras que, como el iceberg, sólo en una pequeña medida son explícitas o formales y, en gran medida están ocultas, implícitas.

Esta idea de analizar el acto comunicativo en los espacios de intervención social que hemos estudiado ha requerido, por un lado, de una inmersión plena del investigador en el campo de estudio, observando y analizando la intervención social desde dentro, y, por otro, la utilización de determinadas técnicas de recogida de información (entrevista en profundidad...). Todos estos aspectos serán desarrollados en el correspondiente capítulo sobre metodología.

Dentro del campo de la comunicación en la intervención social se van a encontrar dos aspectos centrales para su comprensión: la percepción que los distintos actores tienen de la situación objeto de intervención y los lenguajes que usan para la descripción de esas situaciones. Las distintas investigaciones a este respecto han mostrado que se trata de dos procesos, de dos lógicas diferentes y paralelas representadas en los agentes interventores, por un lado, y en los beneficiarios de la intervención por otro, y que terminan respondiendo al clásico debate entre conocimiento experto y conocimiento popular (Chambers, 1997; Purcell, 1998; Strober, 2005).

A través del lenguaje iniciamos la búsqueda del sentido de nuestra existencia, y a través de él entramos en conversación con nosotros mismos y con los otros. El lenguaje hace que sucedan cosas, es generativo, es la acción más potente mediante la cual el ser humano transforma el mundo y se transforma a sí mismo. A través del lenguaje alteramos el curso espontáneo de los acontecimientos, creamos realidades, modelamos el futuro; generamos nuestro ser, modelamos nuestra identidad y el mundo en el que vivimos (González Vadillo, 2003). Acercarnos al lenguaje es una forma de escuchar cual es el interés que motiva el pensar, proyectar y actuar de una persona, así como los problemas que le plantea su pensamiento y los objetivos que sus acciones pretenden

alcanzar (Martínez, 2008). Las preguntas que me puedo hacer llegados a este punto es ¿todos los lenguajes tiene el mismo valor? ¿Todos los lenguajes tienen el mismo poder a la hora de crear la realidad?.

En el proceso de intervención social las situaciones existen en función de la descripción que hagan los distintos actores; en mi caso, técnicos, voluntarios o intervenidos. Estas descripciones “estarán determinadas, en primer lugar, por la capacidad de percepción del que la describe. (...) Pero a su vez la percepción del sujeto dependerá del lenguaje que utilice” (Ibáñez, 1994: XXIII). En base a esto, para construir una percepción de la situación más completa lo ideal sería que se pusieran en comunicación las distintas percepciones, y desde ahí, construir y decidir sobre la intervención social. Igualmente pasaría con los distintos lenguajes de los distintos sujetos de la intervención social, sería necesario ponerlos en comunicación para que cuando se hable de las situaciones intervenidas se “esté diciendo” lo mismo. El problema de la intervención social es que sólo se ha tenido en cuenta una de las percepciones y uno de los lenguajes, el de los agentes interventores, respaldándose en la primacía del conocimiento científico y también en la primacía de quién poseía, en última instancia, los recursos.

Como expone De Certeau (2000:11) “El experto prolifera en esta sociedad, al punto de volverse la figura generalizada, distendida entre la exigencia de una creciente especialización y la de una comunicación tanto más necesaria. Borra (y en cierta manera reemplaza) al filósofo, ayer especialista de lo universal.”. Y ese filósofo puede ser cualquier persona, en su vida diaria, cotidiana, con los saberes que le ha dado la experiencia. Pero esta experiencia ha perdido un gran valor y se ha devaluado frente al conocimiento experto, que en la mayoría de los casos se termina imponiendo y anulando al anterior, incluso en aquellos campos referidos a la vida cotidiana. Muestra de ello lo tenemos en la propia intervención social, en donde el máximo especialista de las problemáticas, que es la persona que las vive en primera persona, debe someterse al conocimiento y al diagnóstico externo de un técnico que no está viviendo y sufriendo esas problemáticas, pero que tiene conocimiento experto y por tanto, poder para decidir qué es lo que le pasa, y más aún, qué es lo mejor para su vida.

Se puede decir, por tanto, que “la intervención social es una acción explícitamente justificada mediante conocimiento experto” (Ruiz y González, 2006:134). Es un ejercicio de poder en el que, en la mayoría de los casos, los técnicos obvian el conocimiento y las opciones de acción de los beneficiarios de las intervenciones. Es el profesional el que delimita los problemas y las soluciones, estableciendo, de forma

sistemática, una tipificación de problemáticas que se adapta a los recursos con los que trabaja y que a su vez se ancla en programas de intervención estandarizados y centralizados (Gómez, Rosa y Ruiz, 2004). Y todo ello mediante un lenguaje profesional, un discurso técnico sobre la sociedad que tiene su base argumentativa en la racionalización y la objetivización. Como expone García Roca (2007), las personas intervenidas sufren la muerte de mil formas, la primera de ellas cuando pierden el nombre y se inicia el proceso de etiquetaje técnico. Así, desde el conocimiento técnico se les identifica como usuarios, clientes, beneficiarios, afectados, intervenidos, excluidos, delincuentes, pobres, drogadictos.... Con la pérdida del nombre nos adentramos en el mundo de las generalidades, que siempre supone una violencia contra el sujeto y supone el primer ingreso en el mundo de la simplificación.

Estos procesos hacen que la práctica comunicativa cotidiana quede excluida de la reflexión técnica y que, por tanto, el mundo social sólo resulte accesible para el saber contraintuitivo de las ciencias sociales que, como principal estrategia, fragmenta ese mundo (Habermas, 1981). Esta línea divisoria entre el lenguaje o el discurso profesional y el lenguaje o el discurso cotidiano “sigue siendo estratégica en los combates para acrecentar o impugnar lo poderes de las técnicas sobre las prácticas sociales. Separa las lenguas artificiales que articulan los procedimientos de un conocimiento específico, de las lenguas naturales que organizan la actividad significativa general” (De Certau, 2000: 10).

Siguiendo el planteamiento de Ruiz y González (2006), esta aparición del pensamiento fragmentado, del pensamiento compartimentado propio de la profesionalización tiene varias implicaciones:

- Propicia el dominio del especialista sobre el no especialista.
- Da lugar a actuaciones fragmentadas que inducen a un empobrecimiento en la capacidad creativa y a una mayor dificultad para entender la totalidad de la sociedad (Alguacil, 2000).
- Dificulta la conformación y cooperación entre sujetos (Ibáñez, 1994).

Y además de esto, encontramos que los discursos que muchos técnicos dan de la intervención social sobre determinadas problemáticas son discursos tan aprendidos desde la teoría y tan poco contrastados con la realidad, que terminan sin tener una validez real, ayudando poco a intervenciones sociales prácticas y eficaces. Como expresa elocuentemente De Certau (2000:12), “luego de haber creído hablar durante

mucho tiempo como expertos una lengua científica, se despiertan del sueño y advierten que caminan en el aire, lejos del suelo científico”.

Siguiendo a este autor podemos decir que el lenguaje vivencial o cotidiano:

- No tiene equivalencias en los discursos filosóficos y no son traducibles a éstos porque hay más cosas en esas maneras que en estos discursos.
- Constituye una reserva de distinciones y de conexiones acumuladas por la experiencia histórica y almacenada en el habla de todos los días.
- En tanto que práctica lingüística, manifiesta complejidades lógicas inesperadas para las formalizaciones eruditas.

Es decir, no sólo el contenido, sino también la forma del lenguaje cotidiano tiene unas particularidades que, creo, han de ser tenidas en cuenta como forma de aproximarnos más a los sujetos en la intervención social y no quedarse sólo en el discurso artificial que, en muchos casos, puede resultar del lenguaje técnico.

De esta forma se puede afirmar que los agentes interventores y los benefactores de la intervención social tienen dos formas muy distintas de acercarse a la realidad: “realidad sobre los que unos trabajan (transitan) y realidad sobre los que otros viven (habitan)” (Ruiz y González, 2006:141). Se trata de dos lógicas completamente diferentes que se hacen patentes no sólo en cómo diagnostican la realidad social, las situaciones objeto de intervención, sino también en las posibles soluciones que ven a dichas situaciones. Además en una doble dimensión, por un lado en cuanto a los contenidos (qué se considera problema y qué solución) y por otro en cuanto a la forma (cómo se conceptualizan los problemas y las soluciones). Dos lógicas que responden a dos tipologías de conocimientos bien distintos: conocimiento experto y conocimiento popular.

Los agentes interventores y los agentes intervenidos se sitúan en virtud de unas fronteras, no solo de actuación, sino fundamentalmente de pensamiento. Estas barreras limitan, ante todo, las posibilidades de comunicación. Salir de los límites comunicativos marcados es abrirse a la inseguridad y la incertidumbre y requeriría aprender otros lenguajes sociales y géneros discursivos. Pero para todo ello es imprescindible contactar, aproximarse de algún modo a esas realidades de las que se habla (Ruiz et al, 2012), y en este aspecto las personas objeto de intervención tienen mucha más ventaja que los propios agentes, ya que se interviene sobre la realidad que ellos habitan, construyen, transitan cada día.

En definitiva, si realmente apostamos por recuperar a los sujetos dentro de la intervención social, se necesita una revisión profunda que haga posible que los conocimientos y propuestas de acción, se comuniquen, se compartan, siendo necesario el encuentro entre la cultura profesional especializada y las culturas de la ciudadanía para esa reinención de la intervención (Rosa y Encina, 2004). Para ello habría que crear nuevos espacios, nuevos modos de comunicación dentro de la intervención social que nos vayan permitiendo avanzar en esas relaciones comunicativas más simétricas y reflexivas.

En este sentido es muy importante ser conscientes de la diferencia entre procesos de comunicación, donde la información está limitada porque es unidireccional –donde las figuras de emisor y receptor no son intercambiables-, y aquellos donde se puede participar al mismo tiempo como receptor y emisor. El primero de los modelos facilita la intervención desde un punto de vista burocrático y administrativo, ya que es solo una parte (la avalada por el conocimiento técnico) la que diagnostica cual es la realidad social, la necesidad, y por tanto la solución a esa situación. Sin duda, abrir este proceso de definición de la realidad social, de diagnóstico de necesidades y propuestas de soluciones a las perspectivas de otros sujetos que participan en la intervención social pueden “complicar” mucho más la intervención social, pero nos cabe hacernos la siguiente pregunta ¿tendría mejores resultados?.

Estos procesos de comunicación, donde se intercambian continuamente las figuras de emisor y receptor, y que podríamos denominar multidireccionales, “son los que mejor pueden velar por la no exclusión de los distintos actores” (Rosa y Ruiz, 2006:119). Y para ir avanzando en esos procesos comunicativos multidireccionales nada mejor que el proceso comunicativo sea participativo, “esto es, que tanto la definición de la realidad social como las propuestas de actuación, como las propias acciones se produzcan colectivamente” (Rosa y Ruiz, 2006:119), es decir que se produzcan entre los agentes interventores, y los sectores intervenidos. “Este es un proceso de reparto de poder, pues posibilita una plurideterminación de la realidad social; dotando a los grupos sociales de capacidad para tener su propia versión de la realidad, y situarla (y de este modo situarse) frente a la realidad institucionalizada”. (Rosa y Ruiz, 2006:121). Pero en este aspecto es necesario poner encima de la mesa una pregunta: ¿estarían dispuestos los agentes interventores a ello?. Esto supondría un fuerte cuestionamiento del conocimiento técnico.

En definitiva, se trataría de abrir los procesos de comunicación y poco a poco ir superando el modelo dicotómico y simplificador de lo posible/imposible, bueno/malo, necesario/contingente, verdadero/falso..., permitiendo incorporar lo complejo, lo incierto, lo ambiguo lo contradictorio, lo uno y lo múltiple (Morin, 1984). Esto traería consigo “frenar, en el contexto de las intervenciones sociales el empequeñecimiento que estamos sufriendo las personas, ante un mundo, una realidad que se escapa a nuestra comprensión y que nos iguala como receptores pero que nos aísla como sujetos” (Rosa y Ruiz, 2006:123).

### **B) EL SUJETO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

En el apartado anterior se ha hecho un rastreo de cuales son aquellos elementos que se ven necesarios abordar, tener en cuenta a la hora de aproximarnos a la intervención social. En este epígrafe voy a dar un paso más en la concreción y focalización del tema de esta investigación al centrarme en el sujeto en la intervención social, intentando dar un lugar preeminente a los actores cuando lo que se trata es de investigar la cotidianidad social, que es donde se enmarca la intervención social.

Abordo la intervención social como un amplio y complejo sistema de relaciones, el cual proporciona diferentes cosmovisiones, al tiempo que aporta-contiene diversidad histórica, ideológica y pragmática entre sus protagonistas, tanto en su manera de comprenderse a sí mismos, como el modo de relacionarse con los demás (Hernández, 2010). De esta forma, y tal y como plantea Ruiz (2010) en la intervención social, antes que solucionar problemas colectivos se construyen sujetos, personas y por tanto, hemos de ser conscientes de que cada tipo de intervención propicia modelos de sujetos distintos y es eso lo que se quiere reflejar en el desarrollo de esta investigación, cómo en el rejuego de una intervención donde participan profesionales, usuarios y voluntarios, cada uno se van articulando y configurando de cara a la intervención en función de su papel en la misma, del rol que tiene, de la institución en la que se enmarca... Al intervenir y ser intervenidos se forjan como parte del grupo, miembros de la sociedad, al tiempo que se convierten en actores que van imprimiendo particulares maneras de hacer a la intervención social (Hernández, 2010).

Mi concepción de la intervención social se basa principalmente en entenderla como marco de interacción, de construcción de relaciones, como un espacio intersubjetivo (en la medida en que siempre estamos generando una inscripción en el otro cuando intervenimos desde cualquier ámbito), y por tanto como ámbito de construcción de



sujetos, de construcción de personas. Apunta Ruiz (2010:28): “Pocas veces recapacitamos en la importancia que las relaciones que hemos mantenido y mantenemos con las personas que forman parte de los dispositivos de intervención social, tienen en la conformación de nuestras personalidades individuales y en nuestro ethos colectivo. Maestros, policías, médicos, curas, han ocupado posiciones de referencia en la vida de todos, nuestras interacciones con ellos, con lo que significan, con lo que transmiten, con las distancias que nos separan..., han ido moldeándonos, construyéndonos. ¿Por qué no pensar igualmente en el papel que los trabajadores sociales o los educadores sociales tienen para las personas que los frecuentan?”. Y yo añadiría ¿por qué no tener en cuenta el papel que los usuarios tienen en el desarrollo de los profesionales (personal y laboralmente)?. Si además se incorpora una nueva figura en esta relación de la intervención social como es el voluntario, las preguntas se dispararían aún más, esbozando el mapa de todas las relaciones posibles. Dicho esto, parece que queda clara la centralidad que la intervención social juega en la construcción de sujetos y es lo que intentp plasmar y a la vez reclamar en esta investigación.

Para el desarrollo de este apartado veo necesario partir de una primera noción o definición de qué es un sujeto. Aunque son muchos los autores que han dado una definición al respecto, en este trabajo me quedo con la definición de Morin (1984) “Ser sujeto es disponer de la cualidad de autorreferencia, y es disponerse uno mismo en el centro de su universo. En este sentido, el individuo-sujeto es único, incluso cuando es exactamente semejante a su congénere” (Morin, 1984:226). Opto por esta definición porque creo que esta idea de individuo único es central para cuestionar y reflexionar sobre la intervención social. Se establecen programas, planes de intervención comunes, por problemáticas, por perfiles, por edades, en función de la institución que la desarrolle... como si todas las situaciones fueran iguales y todas necesitaran la misma “solución”, y lo que se cree que puede ser más preocupante, sin contar, en mucho de los casos, con la experiencia o la opinión de la gente que vive, que protagoniza esas situaciones. Así, se podría decir que en la intervención social nos encontramos con la paradoja de que viene decidida por “individuos únicos” que son meros espectadores externos de las situaciones vividas por otros, pero que son los que van a decidir sobre ellas.

Junto a la definición de sujeto, se ve necesario también recurrir a una definición de subjetividad. En este caso opto por la que da Güell (2001) “trama de percepciones, aspiraciones, memorias, saberes y sentimientos que nos impulsan y nos da una

orientación para actuar en el mundo (...) Es parte de la cultura, pero es aquella parte que es inseparable de las personas concretas” (Güell, 2001:1). El abordaje de la intervención social desde las subjetividades, desde la singularidad hace que se entienda al sujeto como un ser pleno, con potencialidades y condicionantes, productor y producto de la historia. Desde el sujeto así entendido se observa un entrecruzamiento de aspectos universales (condición de seres humanos con derechos y capacidades), particulares (en sus condiciones sociales de existencia) y singulares (la configuración subjetiva única e irrepetible) (Fassano, 2009). Cada individuo continúa a lo largo de su vida interpretando lo que encuentra en el mundo desde el referente de sus propios intereses, motivos, deseos, esperanzas y compromisos ideológicos. La condición presente o actual de cada sujeto es fruto de su historia, es la concreción de sus experiencias subjetivas, hay una permanente transposición y adaptación del mundo en base a sus referentes y elementos significativos de su biografía personal. Cada sujeto es el que va definiendo la realidad en la que se ubica y por tanto, “no se puede comprender un fenómeno social sin reducirlo a la acción humana que le ha dado origen, y más aún, sin referir tal actividad humana a los motivos que la originan” (Martínez 2008:48).

La consideración de ambos conceptos: sujeto y subjetividad, así como su interrelación es central para la investigación. Eso es lo que pretendo indagar en la intervención social para explorar una mejor operatividad de la misma.

Una vez hechas las aclaraciones conceptuales de partida, sigo profundizando en la reflexión sobre la noción de sujeto, intentando hacer un recorrido sobre el papel que el sujeto ha tenido a lo largo de la modernidad, cómo se ha materializado en las Ciencias Sociales y, en consecuencia, en la intervención social.

¿Quiénes son los protagonistas en el acto de la vida? ¿Quiénes son los que hacen la historia?. La modernidad respondió a esta pregunta señalando que estos son los individuos que tienen consciencia de si mismos, una consciencia que los lleva a tener la voluntad de influir sobre su yo y su circunstancia, asegurando por medio de sus actos, la protección y extensión de su libertad. A quien actúa en este sentido se le considera un sujeto, un actor social e histórico que constituye la figura central de la modernidad (Salazar y Pinto, 1999). El problema ha estado en que la propia modernidad, y el modelo de sociedad que trajo consigo, anulaba esta idea de sujeto, sobre todo porque solo se reconocía al sujeto como una pieza del gran engranaje que era la sociedad, el sujeto era reconocido en tanto que miembro social que contribuía a ese modelo, a ese orden social impuesto. Y tal y como se ha planteado en epígrafes anteriores, la

intervención social tendrá su ser en procurar el mantenimiento de este orden, de este modelo, interviniendo sobre todas aquellas personas que no cumplieran con su papel en el gran escenario de la sociedad moderna. La paradoja, por tanto, se encuentra cuando esta consciencia de sí mismo es anulada por la propia intervención social: ¿dónde queda ahí la libertad?.

En este sentido, Jesús Ibáñez (1994) habla o reconoce dos momentos, dos movimientos:

- Presencia del orden simbólico, que preexiste a los individuos: cuando nacen ya tienen preparado para cada uno su lugar en el conjunto de las relaciones... Toda relación posible queda mediada por ese orden simbólico.
- Presencia del inconsciente como el refugio del sujeto verdadero, la parte del sujeto que no encarna en el orden simbólico, que no es metabolizada por la sociedad.

“Se cruzan dos movimientos: un movimiento de represión que produce el desvanecimiento del sujeto (...) y un movimiento de retorno de lo reprimido. Se puede hacer coincidir el primer movimiento con la modernidad, y el segundo con la posmodernidad” (Ibáñez, 1994:69)

Parece que la sociedad que hemos heredado de la modernidad sólo reconoce un tipo de sujeto, el que queda enmarcado dentro de un modelo (modelo que además se centra en la idea de intercambio). De esta forma todo queda supeditado a ese modelo a todos los niveles (personal, institucional, político, económico, religioso...).

El modelo de Estado que tenemos es heredero de este modelo y, por tanto, todas sus instituciones lo reproducen, entre ellas las instituciones que llevan a cabo las intervenciones sociales. Sólo se concibe al sujeto siempre que quede enmarcado en esas ideas de intercambio, pero en ningún momento se intenta acceder a esa parte inconsciente, a ese “verdadero sujeto”.

Heidegger inició el tema de la disolución del ser en el valor. El intercambio disuelve el ser en el valor. “En los tres subsistemas de intercambio (de sujetos, de objetos y de mensajes) lo que está prohibido por impresentable es: la relación reflexiva, la relación simétrica, la relación transitiva con lo inmediato por semejanza o contigüidad.(...) Las economías nos separan: primero de nosotros mismos, luego de nuestros iguales, finalmente de nuestros diferentes próximos. Prohibición que tiende tanto a afirmar el valor como a negar el ser”. (Ibáñez, 1994:74)

El ser, el sujeto empieza a desvanecerse con la aparición del intercambio, construyéndose una idea de sujeto nueva, paralela y, en parte, ficticia. Y pensando en

una intervención social, es un claro ejemplo de intercambio (en los distintos planos) en donde el Estado aporta, da una serie de recursos de distintos tipos, a cambio de que los sujetos formen parte y estén dentro de esa idea de orden simbólico que es el que asegura el orden social, el mantenimiento, el status quo, ya que a su vez, es el que alienta esa idea ficticia o relativa de sujeto. De esta forma es un intercambio que se retroalimenta para el mantenimiento del sistema creado desde la modernidad.

Por otro lado, como establece Ibáñez, se habla de un intercambio pero donde quede prohibido lo reflexivo, las relaciones simétricas... Y esto se tiene tan interiorizado culturalmente que es difícil de cambiar. Así, en los niveles institucionales es complicado poder establecer otro tipo de relaciones diferentes, es impensable que en cualquier intervención social interventores e intervenidos puedan establecer una relación más simétrica, reflexiva... sobre todo porque en ese intercambio, son unos los que tienen los recursos más valorados socialmente (económicos, conocimiento...) y por tanto, se les otorga un mayor poder sobre los intervenidos.

Son este tipo de relaciones las que queremos y debemos de ir modelando y modificando para poder empezar a redescubrir a ese “verdadero sujeto”. Para ello, será fundamental la potenciación de la capacidad de reflexión, conversación y decisión de los sujetos sociales respecto de sus propios vínculos y de sus vínculos con los sistemas. Y así fortalecer su capacidad de moldearlos y gobernarlos (Güell, 2001). Como planteo en el epígrafe sobre la comunicación, una posibilidad puede ser cambiar los modelos de comunicación entre los distintos sujetos que participan en la intervención social mediante una metodología participativa como un primer paso para empezar a cambiar las relaciones. Hasta que no reconozcamos la importancia de la comunicación en la construcción de las subjetividades y no creemos espacios para esta comunicación, el sujeto, su subjetividad, difícilmente se hará patente en la intervención social.

Como afirma Tourain “el sujeto es la voluntad de un individuo de actuar y ser reconocido como actor” (1993:267), de aquí mi insistencia en recoger el papel de cualquiera de los usuarios, técnicos o voluntarios que participan en la intervención social. Quizás ahora es el momento de ir avanzando en esa línea, sobre todo porque ese modelo heredado de la modernidad está fracasando en muchos aspectos (sobre todo en lo relacionado con la intervención social, en la que se toman decisiones de una forma externa que van a afectar a lo más íntimo del sujeto, al “verdadero sujeto”).

Centrándonos ahora en la trayectoria del sujeto en el conocimiento científico y en las Ciencias Sociales, debemos partir de la reflexión sobre la aplicación del modelo de

ciencia desarrollado desde las Ciencias Naturales y Experimentales y que se ha reproducido y copiado en el campo de las Ciencias Sociales. Esta simple reflexión de partida puede tener ya fuertes consecuencias para la noción de sujeto y su papel, en la medida en que se va a equiparar el tratamiento de sujetos vivos a los objetos con los que han trabajado siempre las Ciencias Experimentales. De cara a los procedimientos científicos y la elaboración del conocimiento, no habría diferencia, la finalidad debería ser la misma: extraer leyes que puedan explicar el comportamiento de la naturaleza, y por extensión de la sociedad, respondiendo así a esa idea y a ese modelo heredado de la modernidad del que se ha hablado anteriormente, en el que existía un orden, y por tanto todo podía y debía ser explicado en base a esa idea de orden.

Pero como escribe Morin (1984:130), “el ideal de conocimiento no consiste en absoluto en limitarse a extraer leyes de la sociedad”. Si me dedicara a intentar extraer estas leyes, esta investigación que propongo iría en sentido opuesto a redescubrir al sujeto en la intervención social (pilar fundamental de esta propuesta de investigación), sobre todo porque el sujeto se termina diluyendo en las leyes y en esa idea de sociedad. Evidentemente parto de que existen los principios elementales de todo conocimiento científico “pero más allá interviene el sujeto reflexivo, autocrítico, autocorrector; cosa que olvidan todos los manuales” (Morin, 1984:347). Y no sólo los manuales, sino también las metodologías y los planes de intervención, y es a eso a lo que propongo llegar, a considerar a ese sujeto reflexivo dentro de la investigación y dentro de la intervención social. Esto es, por un lado voy a intentar rescatar al propio investigador como sujeto, que se va a meter de lleno en el campo de estudio, pero por otro lado también quiero rescatar a los sujetos reflexivos que participan y construyen el contexto de estudio, en nuestro caso una intervención social (técnicos, voluntarios, personas intervenidas...). Y mi principal hipótesis será precisamente la oportunidad de recurrir a ellos (a los sujetos) para comprender y entender mejor la intervención social.

Evidentemente, este intento de recuperar al sujeto en las reflexiones sobre la intervención social no es algo nuevo. El retorno al sujeto, movimiento conocido como “Back to People” (¡volvamos a las personas!) nace en estudios de pobreza, de la necesidad y urgencia que algunos autores tenía de recuperar una serie de elementos tales como la acción libre, las razones, la acción, lo micro, las intenciones, el mundo de la vida, las humanidades, lo blando, la comprensión, la mente... el sujeto, en definitiva (Fuchs, 2001). El opuesto a este movimiento sería “Structures before People” (las estructuras importan más que las personas), y estaría vinculado a elementos tales como

las estructuras, las causas, la conducta, lo macro, los mecanismos, los sistemas, la ciencia, lo duro, la explicación, el cuerpo... en definitiva, el objeto (Fuchs, 2001). Detrás de este “Back to People” se encuentran razones bien diferentes (Aliena, 2011). La primera toma la forma de una reacción intelectual y espiritual vinculada a la Sociología Comprensiva y que mostraba un cierto cansancio de los enfoques excesivamente estructuralistas, sobre todo porque se tenía la convicción de que este tipo de enfoque, en los asuntos de pobreza, ya no daba más de sí. A esto se le unía un cierto rechazo a los acercamientos fríos, abstractos y doctrinarios a la pobreza y un cierto disgusto con respecto a la sensibilidad “que considero predominante, que es sombría, materialista (o economicista) y amante en exceso de los grandes números” (Aliena, 1999:225). Encontramos en segundo lugar razones políticas y éticas de la mano de Martha C. Nussbaum y Amartya Sen (1998) vinculadas a su teoría de las capacidades. Estas autoras planteaban que frente a los paradigmas económicos habría que otorgar valor práctico y público a la capacidad para imaginar los modos concretos en que personas diferentes enfrentan sus desventajas; no hacerlo sería reduccionista y eliminaría la complejidad de la vida humana. Hay que considerar el dinero, la esperanza de vida, la salud y los servicios médicos, la educación, el trabajo, los derechos políticos y legales, las libertades personales, las relaciones familiares y las relaciones entre los sexos. Pero además hay que conocer, y quizá por encima del resto, el modo en que la sociedad capacita a las personas para imaginar, desear y tener emociones tales como el amor y la gratitud, “todo lo cual supone que la vida es algo más que un conjunto de relaciones comerciales y que el ser humano es un misterio insondable, que no puede ser explicado ni expuesto por completo en forma de tablas. Necesitamos algún tipo de descripción rica y compleja de lo que la gente es capaz de hacer y ser” (Nussbaum y Sen, 1998:2). Será este tipo de descripciones las que intentaré plasmar y llevar a cabo en esta investigación.

Como se ha planteado en varias ocasiones, el conocimiento como elemento de poder se muestra, en muchas ocasiones, como una herramienta para poder ejecutar esa distinción entre sujetos y objetos. “Los miembros de las clases dominantes se reservan las condiciones de sujetos y atribuyen la condición de objetos a los miembros de las minorías oprimidas. De este modo es lógico el objetivismo de los investigadores sociales, porque la sociología proporciona la información pertinente para controlar a esos objetos, es decir, a esos sujetos domesticados” (Ibáñez, 1994:177-178). Los agentes interventores poseen el conocimiento y pueden tratar a los intervenidos como

auténticos objetos, desarrollando diagnósticos, juicios de valor sobre su situación y decidiendo qué es lo que tienen que hacer. Pero en el marco de esta investigación es importante que se tenga en cuenta, sobre todo cuando se habla de sujetos en la intervención social, que los diagnósticos y los juicios que se desarrollan sobre los colectivos a intervenir por parte de los profesionales no son neutrales y que a menudo aparecen prematuramente, obstaculizando las posibilidades de pensar otros enfoques desde los que interpretar la situación. Esos diagnósticos y juicios gobiernan a los propios profesionales en vez de ser sus instrumentos. A este respecto sería interesante, “retrasar el diagnóstico, rótulo que indica lo que hemos entendido de la situación, retrasar el juicio, lo que consideramos que está mal y el hacia dónde dirigirse, se trata de postergar, de postular otros enfoques posibles, de volver atrás sobre lo ya entendido, buscando comprender el modo en que fue construido. Se trata de estar advertidos del engaño de ciertas evidencias, de que lo singular nunca es total y solamente lo universal puede también ser ideológico. En fin se trata de soportar la propia angustia de estar frente a otro sujeto, con el abismo que ello implica” (Rodríguez, 2010:82).

Pero doy un paso más y pienso que, en última instancia, también los propios agentes interventores pierden su cualidad como sujetos y son tratados como objetos por la propia institución en la que participan. A veces están muy constreñidos por la organización, normas, presupuestos, convocatorias..., situándose en una posición bisagra que puede resultar muy incómoda. “Los profesionales del sistema de Servicios sociales son los intermediarios obligados entre el usuario y los organismos institucionales encargados de desarrollar las prestaciones y recursos sociales, son los encargados de asegurar la coherencia y la justificación de los procesos de intervención y ayudas desarrollada. La ayuda material sitúa al trabajador social en un rol de mediador, que le confiere un poder real: el poder juzgar si la demanda de ayuda está justificada, y de orientar las posibilidades de acceso a las prestaciones y recursos sociales” (Bueno Abad, 1990:100). Esta posición intermedia en muchos casos es utilizada como excusa para argumentar el fracaso de la intervención social. Por esta definición, es el profesional el responsable de la intervención social, él es el que tiene el poder por sus recursos y por su conocimiento, recayéndole todo el peso de la intervención social, pero teniendo poco margen de decisión por el constreñimiento de la institución que representa y que, en última instancia, le paga. Pero, desde esta propuesta de investigación planteo que siempre puede haber un margen en el que los profesionales puedan decidir y ser creativos, y quizás eso es lo que habría que reconocerles, como una

forma para que puedan recuperar también esa capacidad como sujetos en la intervención social. “Mediante sus respuestas creativas las redes vivas dentro de la organización, generan y comunican significado y subrayan su libertad para recrearse continuamente a sí mismas (...). El estricto cumplimiento sólo es posible a cambio de robarles a las personas su vitalidad y convertirlas en robots apáticos y desleales” (Capra, 2003:151-152). Es más, estamos convencidos de que, como establece Vidal (2006) las políticas sociales y los distintos programas sociales son rediseñados por los funcionarios y agentes de intervención que los aplican, pero también, por los beneficiarios que, aunque normalmente disfrutan de poco margen de opcionalidad, también los reinterpretan según sus propios procesos e incluso los moldean negociando, esquivando y haciendo el uso que estiman más apropiado.

De esta forma, como ya se ha apuntado anteriormente, se ve interesante recuperar la idea de “escenarios de la intervención” (Carballeda, 2002) ya que puede resultar bastante visual para entender esta idea de sujeto que venimos desarrollando. Los “escenarios” permiten alcanzar una concepción y una visión de la cuestión social como algo construido a través de representaciones, símbolos, signos, etc., visión que en definitiva intenta comprender y explicar los padecimientos de los sujetos que recurren a los servicios sociales o a las entidades del tercer sector y desde allí darle dirección a la intervención. La noción de escenario remite a algo particular: es cambiante y también puede mudar dentro de una misma trama, es decir, dentro de un mismo guión; de este modo la intervención en lo social se transforma en una herramienta de trabajo, en tanto pueda definir una secuencia de acciones, pero especialmente un horizonte. Dentro del escenario hay actores que ejecutan los papeles según el guión, pero que tienen cierto protagonismo y una posibilidad de cambiar la trama que generalmente es producto de la interacción entre actor, papel y escenario. “En este aspecto la visión del “otro” plantea la necesidad de nuevos acercamientos donde la palabra de éste, su cotidianidad y su historicidad sugieren caminos posibles en la dirección de la intervención en lo social” (Carballeda, 2002:58). De esta forma, utilizando esta metáfora de la intervención como un teatro nos permite descubrir que el actor se ha transformado en una figura importante, ya que de su desenvolvimiento (y no sólo del guión) van a surgir la trama y el desenlace de la obra. No ocurría lo mismo en la tragedia griega donde las “cartas estaban tiradas desde el principio” y el papel de los actores no era más que una función o rol preestablecido, eran juguetes en manos de los Dioses. Y es en este tipo de teatro (la tragedia griega) donde se pueden enmarcar a muchos de los profesionales de la



intervención social de hoy en día, argumentando que nada pueden hacer por cambiar las intervenciones sociales por el encorsetamiento de las instituciones y los recursos de los que disponen.

En definitiva, “la riqueza del universo no reside en su totalidad dispersiva sino en las pequeñas unidades reflexivas y periféricas que en él se constituyen” (Morin, 1984) y eso es precisamente el sujeto en medio de la intervención social, una pequeña unidad pero que puede cobrar una importancia total para poder entenderla mejor. En el abordaje convencional de la intervención social, por lo general no se han tenido en cuenta estas pequeñas unidades, y esto, entre otras cosas, puede justificar la necesidad de redescubrir al sujeto. Creo que será fundamental descubrir las subjetividades en el seno de la intervención social, sobre todo porque es un espacio que, en última instancia, se termina configurando como un enfrentamiento de subjetividades (entre técnicos y usuarios; entre voluntarios y atendidos). Es el encuentro cara a cara de dos sujetos, por encima de toda la teoría e ideología que pueda enmarcar a la intervención social. Como escribe Altuna (2006: 247), “lo que verdaderamente tiene importancia, es “originario” es el cara a cara, la relación entre los entes singulares, mortales, con rostro. Y esos seres, esos rostros, no se pueden reducir a “lo mismo” porque son inconmensurables, inabarcables, infinitos”.

Es esta relación cara a cara la que queremos recuperar en esta investigación y poner en valor, profundizando en lo que esa relación genera en los sujetos que participan en la intervención social, y como los afecta y, a la vez, los configura como personas. De esta forma, y siguiendo a Vidal (2006) definiendo la idea de que en la intervención social (sobre todo en procesos de exclusión social) las relaciones han de ser simétricas, por muy deterioradas que estén las habilidades sociales del otro o por mucha necesidad que exista en un servicio concreto. Simétricas porque hay una parte del sujeto que, en esa relación del tú a tú, se expone gratuitamente y que posiblemente va a ser alterada por el otro. En la intervención social se establece una relación, un vínculo que “seduce, altera, provoca miedo (temor a perder la identidad que blindamos) y finalmente compromete” (Vidal, 2006:661). Y es más, en esa relación con el otro, en ese diálogo con el otro se genera un autoconocimiento, de manera que cuanto más diferentes sea el otro más conocimiento podremos obtener de uno mismo. El otro nos revela cual es el papel que jugamos, cual es nuestro rol con respecto a él, y por tanto, cual es nuestro rol en la intervención social. Y esto tanto en interventores como intervenidos.

Con esta intención por recuperar al sujeto y a su subjetividad en la intervención social no se quiere decir que esto sea lo único a tener en cuenta en las intervenciones sociales a partir de ahora, y que será su apropiada consideración la que garantice el éxito de las mismas. Lo único que se propone es que se tenga en cuenta esta dimensión junto a las demás dimensiones que se consideran habitualmente, ya que “negar la importancia que tiene la subjetividad en el proceso de transformación del mundo, de la historia, es caer en un simplismo ingenuo. Equivale a admitir lo imposible: un mundo sin hombres” (Freire, 2000:42). En esta misma línea, Charlier (2002) releendo a Levinas establece que la singularidad única e irremplazable de las personas no tiene ninguna oportunidad de que se la tenga en cuenta si no se empieza por ella y si no se vuelve a ella. “Ello no significa faltar a la universalidad de lo humano, sino ir hacia ella, cada día más, movido por la preocupación por las singularidades” (Charlier, 2002:104).

A veces es necesario que paremos y reflexionemos el por qué y el para qué se hacen las cosas, intentando siempre tener presente el sentido de nuestras acciones. Y este cuestionamiento, esta necesidad de reflexión sobre el por qué y el para qué de la intervención social es en lo que se va a centrar esta investigación, ya que a veces parece que se ha olvidado que lo que se intenta mejorar es la situación de y con las personas y no unas cifras, unos discursos políticos, una publicidad... “De pronto parecemos haber olvidado para qué servía todo este crecimiento y se nos desaparecieron del horizonte las personas concretas y sus vínculos sociales (...). Hoy estamos más dispuestos a afirmar que las personas son el destinatario del desarrollo y que no cualquier eficacia, no cualquier estabilidad, no cualquier rentabilidad deben defenderse y perseguirse”. (Güell, 2001:1). El problema de muchos de los procesos de intervención social es que se comparan con cualquier otra estrategia política, intentándolo medir con el mismo rasero de rentabilidad, resultados, eficacia..., perdiéndose el vínculo con los sujetos y sus vidas. Así, en el ámbito de la intervención social con mucha frecuencia las personas en situación de necesidad son destituidas de su condición de sujetos. Esta destitución se produce, según García Roca (2007) a causa de:

- la pérdida del nombre, por lo que se gana en generalidades y se pierde en realidad.
- abultamiento de los procesos estructurales, por lo que se gana en objetividades y se pierde el mundo de la subjetividad.
- prejuicios científicos, por lo que se gana en rigor científico y se pierde la paradoja del sujeto.

- reducciones antropológicas, por lo que se gana en tecnicidad pero se pierde la riqueza de la persona.

De esta forma, las personas intervenidas quedan reducidas a su situación carencial. Es decir, las personas, que tienen identidades múltiples (de género, de lengua, política, religiosa, profesional...) son reducidos a meros seres asistidos. Pero “la identidad única ya no es un modelo viable, ni necesario, ni posible” (García Roca, 2007: 42). Y a todo esto planteado habría que añadir la ideas de sentidos y sentimientos. Aparte de tener múltiples identidades, las personas que participan en la intervención social tienen sentimientos, le otorgan sentidos a lo que hacen y buscan ese sentido en lo que hacen o reciben. Como defiende Vidal (2006) las personas tienen necesidad “de ser”: necesidad de contar y de que le cuenten, de comunicación, de reconocimiento de uno mismo y de contar su visión de los otros y las cosas, necesidad de identidad, de contar su idea de uno mismo. Y esto también es importante tenerlo en cuenta en la intervención social. Parafraseando el título de libro de Fernando Vidal “Pan y Rosas” (2009), que a su vez alude a una de las canciones más conocidas del movimiento obrero: “los corazones pasan hambre tanto como los cuerpos” (James Oppenheim, 1910), es importante que en la intervención social recuperemos esas rosas que reclaman los sujetos que conforman la intervención social.

Continuamente emergen teorías acerca de la utilidad, para la economía y la política, de tomar en cuenta los deseos de las personas. Pero a diferencia de estas teorías hay que precisar que la incorporación de la subjetividad a la intervención social no se funda primordialmente en un argumento de eficacia, sino más radicalmente en una necesidad de sustentabilidad social (Güell, 2001). “La sustentabilidad social de una estrategia, de una institución o de un proceso social depende, en primer lugar, de que la subjetividad la defina como un escenario significativo para la acción y con sentido para sus fines (...) La disposición de las personas a participar y a confiar en los escenarios institucionales y estratégicos parece depender cada vez más de una condición muy básica: del grado de seguridad, certidumbre, pertenencia y sentido que las personas obtienen de ellos para sus vidas cotidianas” (Güell, 2001:2). Las intervenciones sociales sólo saldrán bien y obtendrán su objetivo de la mejora del bienestar social cuando la gente así lo vea. Es decir, la gente sabe mejor que nadie cual es su situación y qué es lo que pasa, así como qué es lo que necesita. En el momento en el que sean otros los que tengan que definir su situación, la persona ya no va a creer en esa intervención social, sobre todo porque las aplicaciones que esas intervenciones sociales van a tener en sus

vidas cotidianas no van a ser lo que realmente ellos perciben que necesitan. Como plantea Güell, las personas son los sujetos de la intervención social, “las nuevas oportunidades no son ningún avance si están hechas por otros y sin nosotros” (Güell, 2001:1). Y sorprendentemente esto está más asumido en las políticas de desarrollo hacia países extranjeros llamados del tercer mundo (cada vez cobra más peso el tema del desarrollo endógeno) que en el desarrollo del bienestar social en los propios países llamados del primer mundo. Es decir, que en las intervenciones que se hacen dentro de los países “desarrollados” en pocas ocasiones se cuenta con las personas que van a ser objeto de esa intervención. De ahí reitero una vez más la oportunidad de intervenciones con una metodología participativa, donde los diagnósticos se hagan conjuntamente entre atendidos y técnicos, y no sólo los diagnósticos, sino que también las personas atendidas decidan cual puede ser la mejor solución, camino, intervención o recursos a aplicar. Sobre todo porque, como apunta Martínez (2008) los sujetos (también los atendidos y no sólo los profesionales) poseen un conocimiento sobre su mundo natural y social que mantienen permanentemente a su alcance; es un acervo de saber que se ha constituido desde, con y a partir de un cúmulo de experiencias del que son parte su educación formal e informal, sus interrelaciones sociales, la multiplicidad de influencias de la tradición, los hábitos y su propia reflexión. Y todo esto es importante que se comparta (desde cada singularidad) y se tenga en cuanto a la hora de plantear posibles intervenciones.

A nadie escapa que se moldearán individuos y grupos muy distintos si antes de intervenir sobre ellos se somete todo el proceso de intervención a su consideración, si se discute de forma colectiva la supuesta problemática que los aqueja, si se construye con ellos una representación de la realidad que habitan, si la intervención es un proceso negociado antes que una acción impuesta... De la misma forma no se forjan iguales profesionales si estos conciben la intervención como un campo de imposición vertical de decisiones y discursos en virtud de su conocimiento y autoridad como técnicos o si, por el contrario, su práctica profesional implica ante todo un marco para la comunicación (con grandes dosis de horizontalidad) con los destinatarios de la misma (Ruiz, 2010).

Pero tampoco se puede caer en la ingenuidad y pensar que esta opción de intervención conjunta con las propias personas que son objeto de intervención es fácil o simplemente deseable por parte de estos colectivos, sobre todo porque ¿hasta qué punto no es más fácil que sean otros (algo externo) los que decidan y tengan la responsabilidad? Y no

sólo se puede encontrar esta disquisición entre agentes interventores e intervenidos, sino también entre instituciones y agentes interventores. Paulo Freire (2000) lo expresa de la siguiente forma: “El comportamiento de los oprimidos es un comportamiento prescrito. Se conforma en base a pautas ajenas a ellas, las pautas de los opresores. Los oprimidos, que introyectando la “sombra” de los opresores siguen sus pautas, temen a la libertad, en la medida en que ésta, implicando la expulsión de la “sombra”, exigiría de ellos que llenaran el vacío dejado por la expulsión con contenido diferente: el de su autonomía. El de su responsabilidad, sin la cual no serían libres” (Freire, 2000:37)

De esta forma, desde este planteamiento ese papel de opresor y oprimido no es exclusivo de unos o de otros, es decir, no pienso que siempre los colectivos intervenidos ocupan los papeles de oprimidos y los agentes interventores los papeles de opresores. Creo que tanto unos como otros alternan estas posiciones, entre ellos mismos (a veces los atendidos pueden ser los opresores de los agentes interventores mediante diferentes estrategias como la amenaza, la culpabilidad, el chantaje emocional, la denuncia...) y con respecto a otros (la institución puede ocupar el papel de opresor con respecto a sus trabajadores). Así definiendo la pedagogía del oprimido de la que habla Freire pero para todos los sujetos que participan en la intervención social. Pedagogía del oprimido “que busca la restauración de la intersubjetividad; aparece como la pedagogía del hombre. Sólo ella, animada por una auténtica generosidad, humanista y no humanitarista, puede alcanzar este objetivo”. (Freire, 2000:46-47).

Este planteamiento tendrá su correspondencia en la metodología de investigación que posteriormente desarrollaré ya que, si en la investigación lo que quiero es redescubrir al sujeto en la intervención social, lo adecuado es que lo haga a partir del propio sujeto, esto es, que él hable, exprese su opinión, su punto de vista, sus emociones, sus sensaciones... Querer hacer una investigación sobre el sujeto desde fuera (supuesto objetivismo) no sería lógico ni tampoco real.

Es importante que no se pierda de vista que apostar por un papel más protagonista de los sujetos en la intervención social puede traer “problemas” con las instituciones encargadas de la intervención social. Como defiende Güell (2001:4) es importante reconocer que “la tensión entre subjetividad y sistemas e instituciones no es superable, sino simplemente manejable (...). La subjetividad requiere de la eficacia y creatividad de los sistemas autorregulados, tanto como éstos requieren de la orientación subjetiva y valórica para ser socialmente sustentable. Esa relación de mutuo reforzamiento no ha sido espontánea, requiere ser construida social e intencionalmente”. Es decir, es

necesario que se trabaje en esta doble línea, de cara a la institución y de cara a los sujetos. No se trata de hacer una defensa a ultranza en exclusividad del sujeto y de la subjetividad, sino que apuesto porque esa subjetividad sea considerada dentro del sistema institucional (además de otros elementos que ya se tienen en cuenta). No planteo un discurso populista de deslegitimación de las instituciones, sino la necesidad de que ambos aspectos se complementen para una mejora de la intervención social. El tomarse en serio ese trabajo, en el doble sentido, creo que puede tener como consecuencia formas de hacer, modelos de intervención diferenciados, y por ello, entre otras razones, voy a proponer profundizar en dos modelos distintos de intervención social (de la administración y de la iglesia) en nuestra investigación, y ver como ambos modelos son capaces de responder a esa doble exigencia de sujeto/ institución.

Como una posibilidad de ir avanzando en esa disquisición entre sujeto e institución, Capra recomienda que “aportar vitalidad a organizaciones humanas confiriendo poder a sus comunidades de prácticas no sólo aumenta su flexibilidad, su creatividad y su potencial de aprendizaje, sino que incrementa la dignidad y la humanidad de sus miembros en la medida en que le permite conectar con sus propias cualidades (...). Crear entornos de trabajo mental y emocionalmente saludables, en los que las personas sienten que están apoyadas en su esfuerzo por alcanzar sus propios objetivos, en lugar de tener que sacrificar su integridad personal para adaptarse a los de la organización” (Capra, 2003). Así, reconocer a los miembros como sujetos vivos será fundamental para que estos se sientan como tal. Tener esto en cuenta será un elemento central para ir redescubriendo la calidad de sujetos en los agentes interventores, que también, como hemos comentado anteriormente, es uno de nuestros objetivos. Pero, al ser la intervención social un sistema de interrelaciones, también el cuidado del contexto, del desempeño del trabajo de los agentes le afectará a los sujetos intervenidos, ya que también están constreñidos por la institución y organización desde la que son atendidos, y necesitan de ese cambio.

En esta línea y como propuesta de mejora de la intervención social, se debe reconocer cómo el carácter institucional del sistema de los Servicios sociales considera, desde la teoría y su cobertura legislativa, que la población funciona como un polo de intervención activa. El usuario es invitado a manifestarse como actor principal del sistema de los Servicios sociales, “incluso en algunos debates se plantea el término de “productor” de los Servicios sociales, destacando el papel activo de los propios usuarios” (Bueno Abad, 1990:96). Pero esta declaración en lo teórico no se corresponde

con la dinámica cotidiana de las intervenciones en los Servicios sociales. Es más, esto entra en gran contradicción con el planteamiento en el que se ha profundizado en epígrafes anteriores sobre la diferenciación de los usuarios por cuantificación numérica, y el tratamiento de los mismos como “objetos de atención”.

Profundizando en este tema los Servicios sociales, por las leyes que los regulan, “entienden que la participación en los Servicios sociales debe establecerse como plataformas estables de relación e integración crítica en el medio social concreto” (Bueno Abad, 1990:103), es decir, reconocen la importancia de la participación como un pilar fundamental, pero sólo reconoce una forma posible: plataformas estables a través de figuras tales como los Consejos Locales de Servicios sociales, que en la mayoría de los casos ni siquiera existen y en los que, en el caso de que existan, sólo pueden estar representados aquellos sujetos organizados en asociaciones o entidades y bajo la exclusiva convocatoria del ayuntamiento. Pero la participación en el Sistema de Servicios sociales puede venir de formas muy diversas, de formas tan sencillas como la propia relación cara a cara entre técnico y voluntario, en dónde, dentro de todo ese proceso de intervención planificado por el técnico, el sujeto intervenido pueda decir, opinar y decidir.

Para ello se vuelve a poner sobre la mesa la importancia del cambio de modelos y la necesidad de reflexión de todos los agentes participantes en la intervención social. Especialmente, los *profesionales* deben ser conscientes de que no tienen el monopolio de la acción de intervención, ya que existen otros intervinientes con distintas legitimidades. “Los primeros interesados pueden ser los sectores de población directamente implicados por el proceso de intervención social. (...) Querer respetar su capacidad implica favorecer su participación y respetar sus propuestas e iniciativas, se trata por tanto del reconocimiento de trato como interlocutores y no como meros clientes pasivos de un servicio” (Bueno Abad, 1990:103).

Como síntesis de este recorrido sobre el sujeto y su papel en la intervención social hay que decir que la finalidad última que se plantea con esta propuesta de investigación es que todas las personas que participan en la intervención social se reconozcan como “sujetos que deciden y esperan, aman y recuerdan, buscan y dudan, invocan y desesperan” (García Roca, 2007: 47), intentando mostrar el beneficio que esta consideración puede tener para la intervención social. En definitiva, esta investigación trata de expresar la necesidad de una nueva búsqueda, de una construcción, de una modalidad discursiva diferente, determinada ahora por el sujeto, por su propia palabra,

por su singularidad, a la vez que recupera la importancia de los vínculos de ese sujeto con otros, buscando desde allí una nueva resignificación de la intervención social.



# **SEGUNDA PARTE: MARCO METODOLÓGICO**

## **CAPÍTULO 2:**

### **Los lugares de la intervención.**

## **A) EL ESTUDIO DE DOS CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL: ESTADO Y TERCER SECTOR.**

La intervención no se hace en el abstracto sino que se desarrolla en el seno de contextos, de entidades o instituciones cada una de las cuales tiene su forma de entender qué es eso de la intervención social, cómo se debe llevar a cabo, cual es su finalidad....y que, por tanto, construyen sujetos distintos en el marco de la intervención social. Y a su vez, como ya se ha analizado en el capítulo anterior, estos contextos, estas instituciones y entidades están formadas por sujetos que piensan, que sienten, que se comunican....

Con este objetivo, lo más apropiado sería el estudio de dos contextos de intervención que tradicionalmente se han presentado como opuestos pero que han compartido históricamente el ámbito de la intervención social. Me refiero a la dicotomía intervención pública o intervención privada, o por decirlo de una manera mucho más concreta: intervención del Estado e intervención del Tercer Sector. La praxis demostrará que esa dicotomía no siempre es tal que así, y de hecho no me planteo este estudio como un análisis comparativo entre ambos modelos de intervención, sino que propongo concebir la intervención social como un continuo que puede tener dos caras, la pública y la privada, que presentan un rejuego entre sí. Trato de analizar el proceso de intervención social en personas concretas, viendo cómo en ese proceso interviene lo público y lo privado (en muchos casos de forma paralela) y cómo cada uno de esos contextos influye en esa construcción de los sujetos.

La relación de ambos espacios de intervención (Estado y Tercer Sector) es larga y prolongada en el tiempo, aunque a veces aparezca como algo novedoso fruto de los tiempos actuales. Para ello, sólo tenemos que echar una mirada a la evolución histórica de las formas de intervención. Diversos autores (Casado, 2002; Sarasa, 1993) coinciden en diferenciar grandes etapas de esta evolución:

- La caridad, en la que la institución predominante será la Iglesia y que se caracteriza por una intervención graciable y paternalista.
- La beneficencia, de lógica mixta (privada y pública) caracterizada por una intervención de lógica procuracionista que no genera, por tanto, garantía de derechos.
- La asistencia social, de lógica similar a la etapa de beneficencia pero ya de claro predominio público.
- Los Servicios sociales o Servicios del Bienestar Social, que se caracteriza por tomar su base en un sistema servicios orientados a la garantía de derechos

ciudadanos de lógica universalista en lo formal, que tratan de proporcionar unos estándares mínimos de acceso a bienes sociales a todo ciudadano (educación, salud, vivienda, protección social) y por último que procura un nivel de acceso social básico a través del empleo.

Paralelamente a esta evolución en las formas de intervención, se puede establecer la evolución que apuntan Marshall y Bottomore (1992) en relación al reconocimiento en los derechos y que ha terminado confluyendo en el mismo estadio: el Estado de Bienestar. Así estos autores proponen una primera versión apoyada de manera única en la garantía de derechos económicos, vinculando de esta forma el ejercicio de la ciudadanía a la capacidad de iniciativa económica. Una segunda versión de derechos incorpora a los económicos los derechos políticos, que posibilitarán la participación en la determinación del gobierno en las sociedades y facilitará el desarrollo de modos de ciudadanía más activas. Y por último la tercera versión de derechos sería la de los sociales básicos, cuya formalización más completa es para muchos, el Estado de Bienestar. Esta evolución planteada en términos de derechos, también supone una evolución en el rol del Estado (Jaraíz y González, 2010). Así, mientras que las dos primeras versiones de derechos (económicos y políticos) se hacen efectivos mediante una lógica pasiva: la libertad de expresión se garantiza no interviniendo sobre la capacidad de los individuos para expresarse y la libertad de iniciativa económica se hace efectiva por el principio de no intervención del Estado en el Mercado. De modo contrario la activación de los derechos sociales se logra interviniendo en el curso “natural” de la sociedad, trastocando sus lógicas para así posibilitar el acceso a bienes sociales (como el empleo, la vivienda, la sanidad, la seguridad económica...) a toda persona, grupo y territorio, incluso a aquellos que no disponen de condiciones para proporcionárselo por sus propios medios.

Ha de apuntarse que la mayoría de los estudios sobre el desarrollo de este modelo señalan que, aun reconociendo avances destacables, la pretensión de acceso universal al bienestar, sin duda el pilar de la propuesta, no ha sido lograda por completo, persistiendo en la actualidad situaciones que excluyen del acceso a los bienes básicos a un buen número de ciudadanos. La explicación a esto se puede encontrar en el hecho de que este modelo se construye, en buena medida, en un contexto cultural de posguerra (con sus correspondientes valores) y sobre la base también de un determinado modelo familiar (conformado ideológicamente sobre el *varón sustentador*). De esta forma, a partir de los años setenta el modelo entra en crisis por haberse producido la ruptura de la

construcción histórica, económica, social e ideológica que nace con la Ilustración y las revoluciones de los siglos XVIII y XIX. Los efectos de la citada crisis no se dejan esperar y tanto el Estado como el Mercado, considerados pilares fundamentales, se han visto completados y superados. Empezamos, así, a hablar de sociedad postindustrial, postfordista, postmoderna, cuya principal manifestación es que este modelo es cada vez menos capaz de incluir. El desempleo empieza a crecer y se comienza a escuchar, cada vez más, hablar de dualización y de exclusión (Fantova, 2004b).

Avanzando en el tiempo y con palabras de Rodríguez Cabrero (2003:45-45), “desde los primeros años de los noventa, el nuevo marco es el de la globalización que se corresponde con un proceso de mutación de las fuerzas productivas a nivel mundial que ha modificado el modelo anterior en dos niveles: congelando la oferta de consumos públicos (lo que denominamos Estado de Bienestar) (...) y segmentando los consumos privados en base a mayores dispersiones en la redistribución de la renta en la que el Estado juega un papel más pasivo”. En este contexto las políticas sociales de orientación grupal o categorial han ido ganando fuerzas, lo que contribuye a la segmentación de las políticas sociales en función de la distinta capacidad de movilización y presión, en un contexto, por cierto, de “remercantilización de los derechos sociales en el que la lenta pero implacable conversión de las clases medias funcionales en clases medias funcional-patrimoniales tiende a minar los fundamentos materiales e ideológicos del Estado de Bienestar en pro de un Estado de Bienestar liberal-patrimonial crecientemente diferenciado y fragmentado” (Rodríguez Cabrero, 2003:51).

Serán precisamente la extensión del riesgo de exclusión social junto a la contención del Estado de Bienestar y los cambios sociales en profundidad los factores que aumenten la diferenciación social y la aparición de nuevas fuentes de riesgo y de dificultades de incorporación a las sociedades. Esto hace que cada vez se vaya tomando mayor conciencia de que las políticas públicas de carácter social, tal y como se habían plasmado en el Estado de Bienestar, no eran capaces de modificar sustancialmente la estratificación producida por el mercado, ni de eliminar la pobreza o reducir la separación entre unas capas sociales y otras, en definitiva de que “el Estado fuera capaz de resolver todos los problemas que le salían al paso” (Cabra de Luna y De Lorenzo, 2005:98). De esta forma la crisis del Estado de Bienestar obliga a un fuerte replanteamiento sobre el papel de éste, llegándose a afirmar que muchas de sus competencias se podían desarrollar con más eficacia desde el tejido asociativo. Se

introduce, de esta forma, una nueva (aunque ya antigua) forma alternativa de prestación de servicios, con la aparición en escenas de nuevos (y a la vez viejos) actores, casi siempre representados por organizaciones sin fines de lucro. Podemos decir que la sociedad, sus individuos, se reorganizan para participar de múltiples formas en todos aquellos intereses que les afectan. Y de entre todos los nuevos movimientos de la sociedad destacamos (por interés para esta investigación) aquellos de voluntariado-solidaridad de la sociedad del bienestar, “que se presentan como protagonistas del cambio social, de posibilidades y alternativas para el futuro” (Gutiérrez Resa, 2005:157-158). Como escribe Iglesias (1996:165), “el Estado de Bienestar comporta numerosas estrategias, normas jurídicas, inversiones públicas, acciones colectivas... Pero sin una movilización simultánea del conjunto de la sociedad las posibilidades reales a todos y cada uno de los problemas que plantean las sociedades modernas son sencillamente inimaginables”.

La importancia y necesidad de estos nuevos actores será reconocida desde el propio Estado, el cual, desarrollará una nueva política a principios de los noventa de subvenciones al sector altruista, a través del IRPF.

Este renacer del tercer sector podría interpretarse como una oportunidad para que el principio de comunidad contrastara sus ventajas frente a los principios de mercado y del Estado, unos principios que habrían fracasado en sus respectivos intentos históricos de hegemonizar la regulación social. Pero como indica De Sousa (2005) esta interpretación peca de excesiva superficialidad ya que por un lado no está nada claro que nos encontremos ante el fracaso del Estado y del mercado, y por otro, resulta menos claro que el principio de comunidad pueda tener la fuerza y la energía como para liderar una nueva regularización social. De hecho, como se ha visto antes, el resurgir del tercer sector no es fruto de luchas sociales y políticas en pro de la sustitución del Estado de Bienestar, sino que renace con el retraimiento de las políticas progresistas, que empiezan a cuestionarse, a ponerse en tela de juicio y a dudar de su sostenibilidad con el consiguiente recorte. De esta forma, para algunos autores, la consolidación del tercer sector en esta etapa no es por sus valores adscritos al principio de comunidad, sino más bien porque actúa como apaciguador de las tensiones políticas generadas entre los neoliberales y los sectores progresistas y populares. “De ser así, el tercer sector podría convertirse en la solución a un problema insoluble y el mito del tercer sector podría estar condenado al mismo fracaso que ya conociera el mito del Estado, y antes, el del mercado”. (De Sousa, 2005:324).

Pero antes de seguir profundizando en el modelo mixto de intervención que se crea entre Estado y tercer sector, es importante que se aclare que, como ya se ha dicho anteriormente, aunque la iniciativa social se nos presente como un novedoso fenómeno, no es así, tal y como plantean algunos autores (Casado 2003; Muñoz Machado 2002). Las iniciativas sociales tiene una larga trayectoria (basta con mirar la caridad y la beneficencia) sólo que han tenido una larga etapa durmiente fruto del devenir histórico creado a raíz del espíritu de la Revolución Francesa, “que no toleraba ninguna sociedad particular, ningún grupo parcial, ninguna corporación colateral, ni incluso para cumplir lo que el Estado no cumpliese” (Muñoz Machado, 2002:720). Así se llevó a cabo toda una operación de desmantelamiento de las instituciones de base asociativa y fundacional en los primeros años del siglo XIX y tuvo su continuación, desarrollo y fortalecimiento hasta pasada la mitad del siglo XX, fecha en la que, como ya se ha visto anteriormente, este modelo entra en crisis y se empieza a cuestionar el papel del Estado. A este respecto, Demetrio Casado (2003) nos recuerda que, por ejemplo, la Ley de Beneficencia española de 1821 es un exponente muy expresivo del proceso de afirmación del Estado mediante la asunción de responsabilidades en actividades anteriormente desarrolladas por agentes privados voluntaristas, y por tanto, uno de los pasos en la retirada de la iniciativa social.

Una vez llevada a cabo esta aclaración voy a profundizar en el modelo resultante actual que encontramos en la intervención social en España, un modelo denominado (en términos de Fantova (2004)) de *gestión pluralista* o *modelo mixto de bienestar* por la presencia paralela del Estado como agente de intervención pero en colaboración con otros agentes (el tercer sector). La interpretación con respecto a este modelo es variada en función de los autores. Para algunos (Fantova, 2004) la aparición de nuevos agentes en el sistema de bienestar no se lee, necesariamente, en términos de privatización o precarización, sino que puede ser interpretada como una dinámica de respuesta adecuada a la complejidad de los problemas y recursos y a los diferentes tipos de necesidades y bienes; como un incremento de oportunidades para las personas y los grupos; “como una ocasión para que las personas involucradas en la intervención social (trabajadores, destinatarios...) puedan construir trayectorias individuales flexibles y ricas en una sociedad red en la que verdaderamente haya redes que recojan y proyecten a las personas que lo necesiten en cada momento que sea necesario” (Fantova, 2004:119). Desde esta perspectiva el modelo mixto se establece como un sistema más amigable con la familia y las redes sociales informales y, en general, como un sistema

menos institucionalizado y más flexible. Y por tanto, más capaz de gestionar esas situaciones paradójicas y complejas que cada vez aparecen con más frecuencia en la intervención social. Este modelo lo podemos interpretar como una manera de unir lo social con lo cultural y también como una nueva forma de unir lo económico y lo social (economía social) y de unir lo social y lo político (participación, partenariado, gobernanza...).

Sin embargo, frente a la perspectiva positiva del modelo mixto, no faltan las alertas críticas y es que, ciertamente, bajo la etiqueta de modelo mixto pueden caber muchas cosas. Así por ejemplo, Noguera (2000) plantea que la comunitarización del bienestar no se realiza ni mucho menos al ritmo que la mercantilización o la familiarización, con lo que estamos ante un falso pluralismo, o un pluralismo sesgado y hegemónico a favor del mercado, y en todo caso, de una familia cada vez más sobrecargada. En la misma línea, Rodríguez Cabrero (2003) nos invita a preguntarnos si estamos realmente reconstituyendo la sociedad civil o, por el contrario, estamos aumentando la responsabilidad de la sociedad en cuanto a los efectos sociales de la crisis pero sin que realmente se extienda y profundice la participación ciudadana.

Sea como fuere, como escribe Fantova (2004:121), “parece claro que, hoy por hoy, nos encontramos ante un escenario abierto en el que la idea de modelo mixto aparece más bien por exclusión de lo que no parece que vaya a ocurrir. Efectivamente no parece previsible un desmantelamiento de los sistemas, servicios, programas y prestaciones de bienestar; ni tampoco un despliegue de un potente sistema público a la manera clásica en el campo de los servicios sociales y de la acción social”. El futuro no está escrito y dependerá, en buena medida, del papel que sean capaces de asumir (y que se posibilite que asuman) los servicios sociales ante fenómenos como la exclusión social, la dependencia, los conflictos intrafamiliares o las dinámicas de integración comunitaria intercultural en sus cambiantes configuraciones.

En definitiva nos situamos en un contexto para la intervención social caracterizado, en palabra de Marbán Gallego (2006) por:

- La inexistencia de una política de Estado clara y decidida en este ámbito. La descentralización ha potenciado la iniciativa pública y privada pero al mismo tiempo no ha facilitado la coordinación de acciones a nivel de estado.
- Un modelo de colaboración público-privado o entre Estado y organizaciones sociales basado más en la colaboración económica (las ONG como redes públicas de gestión privada) que en colaboración programática.



- Un modelo de crecimiento y desarrollo de las organizaciones sociovoluntarias desigual. Su acción social está lastrada por déficits de coordinación interna y la fragmentación y la atomización son una de sus características definitorias.

Este contexto ayudará a profundizar y entender las relaciones en el ámbito de la intervención entre Estado y Tercer Sector, los papeles y roles que asumen, y que posteriormente abordaremos en esta investigación en dos contextos muy concretos: Servicios sociales Comunitarios y Cáritas.

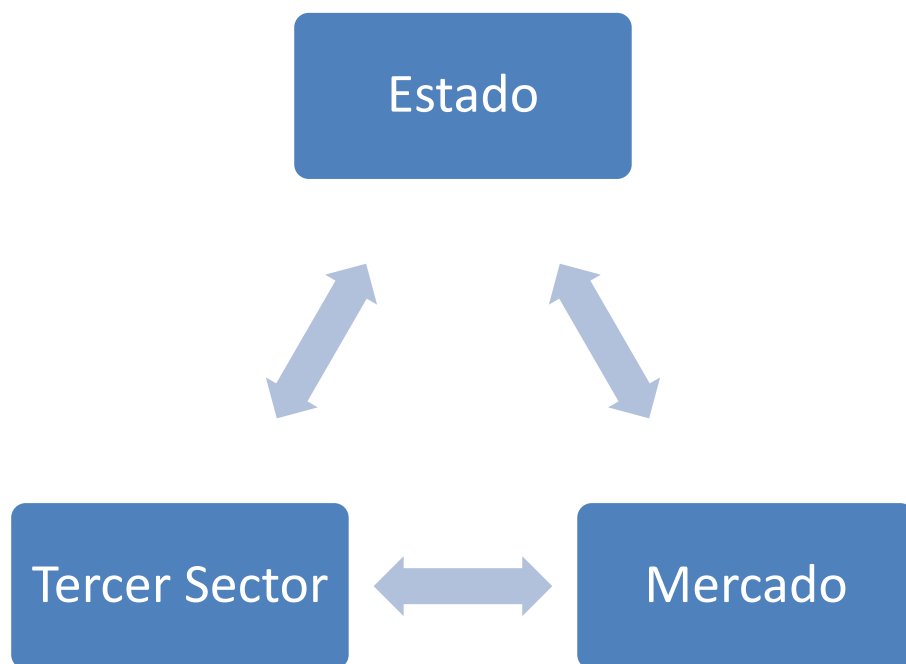
Si pasamos ahora a profundizar en los actores o agentes de la intervención social y la relación entre ellos se podría decir que existen tres grandes actores: el sector público, el sector privado mercantil y el sector privado no lucrativo o tercer sector. Antes de seguir con la caracterización de cada uno de ellos es importante que concrete qué entiendo por actores en el ámbito de la intervención social. Siguiendo la definición de Franco y Guilló (2009:304) “denominaremos actores a aquellos que de manera organizada tratan de incidir en la realidad para paliar los efectos del sistema socioeconómico contra quienes son más vulnerables. Son un abanico de fuerzas y organizaciones cuyos objetivos (y en ocasiones resultados) van desde lo paliativo hasta intentos de transformación social.”

Desde una lógica conceptual (Cabra de Luna y De Lorenzo, 2005) el sector público está formado por las Administraciones Públicas (central y territoriales), los organismos autónomos y las empresas públicas. Su característica común es que el control último corresponde a representantes elegidos por la sociedad, o, en general, a individuos o grupos legitimados por el poder público.

El sector privado mercantil comprende las entidades que desarrollan actividades con ánimo de lucro y son controladas en última instancia por propietarios privados, es decir, el Mercado.

Junto a estos dos sectores, relativamente bien delimitados, coexiste un Tercer Sector mucho más complejo y heterogéneo cuyas entidades suelen definirse por exclusión, es decir, por su no pertenencia a ninguno de los otros dos sectores: no son públicas pero tampoco tienen fines lucrativos. Este Tercer Sector no obedece a las leyes del Mercado (pues la rentabilidad económica no es su fin, aunque en un momento dado pueda ser un medio de acción), ni busca el poder de gobernar (ya que el voto no es su meta), su motivación es el cambio con fines de interés general y descubre en el servicio la esencia de la vida y la razón de ser.

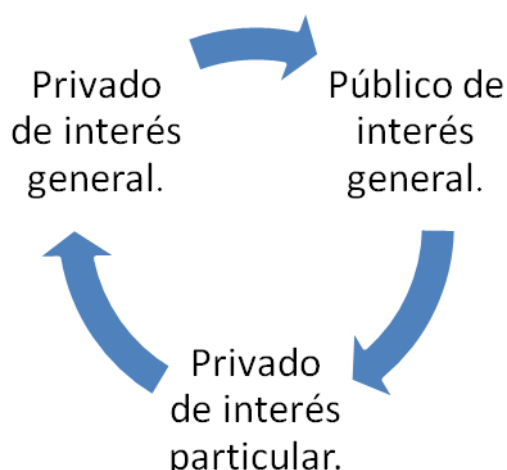
Si lo tuviéramos que plasmar en un gráfico, la imagen resultante sería la siguiente:



Fuente: elaboración propia

El gráfico, suficientemente conocido, sitúa a cada actor en un lugar bien definido desde el que realizar “su” intervención. Nos ayuda a clasificar y nos aproxima a la comprensión de la realidad, pero a mi modesto juicio no la explica del todo, sobre todo porque esta división no es tan radical como a simple vista parece. Por ello se ha visto oportuno (Jaraíz y González, 2010) re-mirarlo con otro enfoque que nos aproxime de manera más holística a identificar al tercer sector en la intervención social. Más allá de la lógica diferenciadora primera, buscamos, para este caso, el diálogo entre dos categorías, complementarias, concurrentes y antagónicas al mismo tiempo: La primera, utilizada anteriormente, gira sobre la diferenciación público-privado. La segunda categoría se relaciona con el interés de la intervención, por expresarlo de modo gráfico podríamos decir que iría del interés general al interés particular. Desde esta mirada, se puede decir que la intervención social, más que expresarse en las tres puntas del triángulo, se expresa en procesos de intercambio en espiral entre las dos lógicas señaladas, en las que los actores pueden adoptar infinidad de posiciones. Así encontramos intervenciones que se desarrollan en espacios en los que hay un predominio de lo público, orientado por intereses de predominio común, siendo esta la posición más característica del Estado, aunque no la única que puede adoptar. También en la relación espiral se pueden identificar formas de intervención en las que predomina el carácter privado guiado por intereses de tipo particular, parece que esta sería la

posición más lógica para las entidades de mercado, pero no exclusiva. Por último detectamos intervenciones a cargo de actores de lógica privada orientados en su intervención por el interés común. En esta tercera “secuencia” se puede situar de modo más cómodo lo que vengo llamando tercer sector, lo que Salvador Giner (2006) ha denominado esfera de lo privado-público.



Fuente: Jaraíz y González, 2010:131

Este modo de expresión de las relaciones entre la actoría social de la intervención muestra un proceso en espiral en el que se producen tanto diferenciación como mestizaje relacional, y creo, da mayor respuesta a la complejidad de la intervención en la cotidianidad.

Centrándome ahora en los actores que nos interesan para esta investigación (Administración y Tercer Sector) y en las formas de relación que se establecen entre ambos actores, son muchas las tipologías establecidas por distintos autores. Siguiendo lo recopilado por Jaraíz (2009), una mirada sería la que plantean Just et al (2000:257) que establecen dos posibles modelos de gobiernos: a) el Modelo vertical con tendencias a horizontalizarse caracterizado por la existencia de un ente de animación y dirección responsable de contratar, planear, dirigir, proponer, con el propósito de ir cediendo parcialmente su posición de poder según se vaya estableciendo la red interventora. Y b) el Modelo horizontal de inicio, asentado en la existencia previa de esta red, que asumirá colegiadamente todo el proceso de diagnóstico, planificación, gestión y evaluación de la intervención. Parece que ambas formas contemplan la aspiración a la horizontalidad en lo relacional, en el primero de los casos como consecuencia de un proceso en el que la

administración pública lidera y los demás van evolucionando del rol de colaboradores al de co-gestores del proceso. En el segundo modelo, se otorga de entrada la capacidad de co-gestionar a todo actor reconocido como tal.

Otra mirada sería la de Navarro y Rodríguez (2004:116), que establecen tres tipos relaciones: a) Modelo de canalización de la demanda, contempla a las entidades sociales como representantes de los intereses de la comunidad encargados de transmitir las peticiones de la misma, su papel se concreta en la conexión entre interventores e intervenidos. b) Modelo intermedio, en el que las entidades representativas de las diversas sensibilidades de la comunidad, además de hacer de transmisores, suelen tener un cierto papel colaborador en el desarrollo de las actividades dirigidas a los beneficiarios. c) Modelo de prestación de servicios, en el que las entidades entran de lleno en la gestión de la intervención directa en forma de programas e iniciativas dirigidas a la población, accediendo para ello a la concertación y financiación de la administración pública.

En esta misma línea Julio Alguacil (2004) establece también tres modelos: a) Burocrático, que por su naturaleza vertical no deja espacio a la participación, lo que hace proclive la adopción en el movimiento asociativo de posiciones de lógica reivindicativa, o bien a intervenciones al margen de los espacios formales. b) Modelo Gerencial, que contempla la contribución del Tercer Sector como actor capacitado para hacerse cargo de aquellos programas o servicios que den respuesta a las demandas priorizadas (normalmente desde el nivel político); promueve la adhesión de las entidades sociales en la gobernanza, basando la colaboración en criterios de capacidad, eficiencia, costo y feeling relacional. Y por último c) Modelo Relacional en el que la posición de las entidades depende no sólo de las condiciones para elegir o ser elegido para la prestación de servicios promovidos desde la esfera política formal, sino por la capacidad de estas entidades para desarrollar procesos de mediación y cooperación guiados por criterios de corresponsabilidad comunitaria

Más allá de los distintos modelos relacionales que se puedan seguir, lo que sí parece evidente (al margen de que las relaciones y sus formas pueden ser muy variadas) es que el Tercer Sector desarrolla cada vez más un papel destacado en la gestión de las políticas públicas y concretamente su peso en el contexto de servicios sociales es indiscutible e ilustrativo de la tendencia a la externalización de la gestión de servicios públicos (y por tanto de la tendencia al modelo de relación entre Administración y Tercer sector). Este proceso, que se legitimaba ya a finales de los ochenta con el

discurso del Pluralismo del Bienestar y la necesidad de mayores cuotas de participación y de democracia insuficiente en los estados de bienestar, se ha ido ampliando cada vez más con la consolidación de las prácticas neoliberales en la política social (Espadas, 2007). A esto habría que añadirle también la creencia (muy extendida) de que las comunidades tienen más capacidad que las burocracias para satisfacer las necesidades sociales de la gente. Pero siguiendo a Gutiérrez Resa (2005), creo que la sociedad civil y el voluntariado, aun siendo claros protagonistas del bienestar de los ciudadanos, no pueden ni deben ser los únicos en la tarea. El Estado y el Mercado deberán reconducirse ante la presencia de este “nuevo” invitado, que de ausentarse no dejaría las cosas como antes. De hecho pienso que hace falta un reforzamiento del compromiso público en materia de servicios sociales que a su vez repercutirá en el fortalecimiento del Tercer Sector. Un compromiso que como defiende Fantova (2005:116) “se traduzca en garantía de derechos y en incremento de recursos”. Es necesaria una política pública que apueste por la estructuración del sistema de servicios sociales y del sector de la intervención social en general. Lo que supone optar por un modelo en el que se vayan definiendo de forma participativa y dinámica (pero suficientemente clara y estable) los aspectos que se reservan a la gestión pública directa, aquellos servicios que se contratarán en mercados sociales y aquellas cuestiones en las que se practicará la acción concertada, y el espacio propio del accionar del Tercer Sector.

Pero más allá de lo que sería necesario para un reforzamiento y una aclaración de los roles de los diversos actores de la intervención social, no se puede pasar por alto en nuestro análisis un elemento que a día de hoy está jugando un papel central en la relación entre Administración y Tercer Sector: la financiación.

La financiación es un tema clave que está condicionando múltiples aspectos de las entidades del Tercer Sector. En esta línea diversos autores son críticos con la situación y plantean que el Tercer Sector ha entrado en un círculo vicioso en el que la necesidad de encontrar fuentes de financiación estables, le está orientando hacia la gestión de servicios, acortando su función pública como cauce de expresión y participación social. (Espadas, 2007). Más dura resuena la opinión de Salinas (2001:240) que escribe: “en la actualidad el tercer sector de los servicios sociales estaría cumpliendo el papel de brazo ejecutor de determinadas políticas sociales del Estado. Comportándose más como una extensión de los servicios sociales que como un tejido social organizado capaz de plantear alternativas e influir en el diseño de políticas sociales”.

Lo que sí es evidente es que, hoy por hoy, la financiación pública sigue siendo la fuente principal de financiación del tercer sector y prácticamente todas las entidades territoriales de las administraciones públicas tienen algún tipo de subvenciones para entidades sin ánimo de lucro, destacando las destinadas a la acción social. Esto es por tanto un elemento central que no se puede pasar por alto y que, en la línea de lo que plantean los autores anteriormente citados, creo que puede condicionar, y mucho, el papel y las relaciones de los actores en el ámbito de la intervención social.

Junto a la financiación hay otro elemento a tener cuenta en el análisis de las relaciones entre ambos actores, sus “formas de hacer”, sus “modos de intervenir”. La diversidad de cada uno de estos agentes influye indudablemente en su intervención, en la perspectiva y análisis de la realidad, en el proceso de detección de necesidades y problemas de individuos o colectivos, en la identificación de la demanda y su relación con las necesidades, en la prestación de servicios, y por último, también en el impacto sobre el bienestar de clientes o usuarios. Centrándome y particularizando en los dos actores que vamos a estudiar de manera concreta en esta tesis (Centros de Servicios sociales de la red pública y una entidad de la iniciativa social), aún cuando ninguno de ellos responden como un todo, porque sus prácticas en ambos casos es rica y variada, sí que se ha hablado en ocasiones de dos lógicas, dos estilos distintos de intervención que responden a diferentes configuraciones y dependencias, estructuras organizativas e incluso culturas profesionales. Begoña Pérez (2003:437-438) establece dos modos de atención: el “entorno despacho” y el “entorno proyecto”. Aunque ninguno de esos modos de trabajo es exclusivo, privativo o excluyente, parece que en la práctica, predomina más el primero en la lógica institucional pública y el segundo en la privada. Paso a caracterizar cada uno de ellos:

- En el “entorno despacho” la atención prestada por los servicios fundamentalmente consiste en la escucha, valoración de la demanda, facilitación del acceso a prestaciones o servicios adecuados. Se trataría de una atención más puntual, que puede repetirse con alguna periodicidad, pero que no es continua en el tiempo. El contexto organizativo no facilita la realización de actividades integrales ni la atención suficiente por el volumen de trabajo, escasez de profesionales y rigidez de horarios así como por el retraso en el acceso a otras prestaciones.
- En el “entorno proyecto”, más presente en las entidades de la iniciativa social, se desarrollan actividades en grupos relativamente pequeños, tipo taller, aula,

centro de incorporación, con finalidades diversas entre lo formativo, ocupacional y terapéutico. Sus servicios son más flexibles, con una atención continuada mientras dura la actividad, procesos más lentos y relajados, que suponen un contacto estrecho y permanente en el que la relación es más multilateral, entre todos los miembros del grupo y en torno a una actividad de carácter común, más que en orden a la obtención de ciertas prestaciones.

Ambos modos de trabajo tienen virtudes y límites. La capacidad de conocer a las personas y comprender su situación de forma más profunda, la posibilidad de intervenir sobre las situaciones personales, la disponibilidad y el apoyo en las actividades de trabajo, ocio y relación es más amplio en lo que hemos llamado “entorno proyecto”; pero la aplicación de recursos necesarios, el acceso a las prestaciones básicas disponibles y necesarias sólo se garantiza desde la respuesta pública. Algunos autores (Gutiérrez Resa, 2005) ponen el énfasis en la solidaridad como valor para establecer la diferenciación entre ambos modos. Y junto a la solidaridad, el altruismo, el don, la reciprocidad como valores que complementan y superan aquellas reglas del juego que han sustentando al Estado (poder político, obligaciones ciudadanas, redistribución de recursos) y el Mercado (interés y beneficio). Estos valores, generan bienes relacionales que no los puede ofrecer ni el Estado ni el mercado al ser producidos y disfrutados por quienes son al mismo tiempo productores y usuarios.

Pero más allá de las potencialidades y debilidades de ambos “modos de hacer”, podemos afirmar que el esfuerzo financiero público se ha destinado a ambos modelos, ya que, como se ha visto con anterioridad, las entidades del Tercer Sector reciben gran parte de su financiación desde el ámbito público.

Para concluir este análisis de la relación entre ambos agentes de intervención parece lógico que en un contexto de crisis social como en el que nos encontramos en la actualidad, la reflexión vaya en la línea de que ambos agentes (Administración e Iniciativa social) forzosamente avancen en la complementariedad y la colaboración, por una razón muy “lógica” si queremos llamarlo así: los recursos son muy pocos y las personas objeto de intervención muchas. De esta forma, recogemos el camino planteado por Aliena (2006) si realmente se quiere que haya un avance en esa complementariedad tan necesaria hoy día. Este autor propone cuatro componentes para esta cooperación:

- *“Intercambio de bienes varios”*: las organizaciones de voluntariado y las administraciones públicas que cooperan están unidas por vías por las que transitan esos bienes varios: tangibles o intangibles, que pueden medirse o no,

con forma determinada o indefinida... Las organizaciones de voluntariado pugnan por una definición amplia de “bien” que comprenda mucho de lo que ellas creen poseer: entrega y vocación, legitimidad, arraigo, buen conocimiento del terreno y de las personas, capacidad para articular las demandas sociales, visión de futuro, flexibilidad, capacidad para experimentar e innovar, información relevante para la decisión política, autoridad por tradición y carisma, etc. La administración pública hace como la que entiende pero en muchos casos, realmente, ha perdido el hilo de la conversación. No entiende bien este lenguaje porque sus bienes son bien distintos: recursos económicos, conocimiento técnico, capacidad de decisión política...

La constatación de un intercambio de bienes no es, sin embargo suficiente, y poco cambia si abandonamos esa manía de pensar sólo en el dinero y dejamos que esos otros bienes sean tenidos en cuenta. Es una condición necesaria pero no suficiente.

- “*Aceptación de la desigualdad*”: los recursos, el poder y el prestigio se reparten de manera desigual. Es improbable que una de las partes, al menos en algún momento, deje de tener la experiencia de la desigualdad. La cooperación que se plantea reclama que la desigualdad existente sea racionalizada y aceptada, quizá tolerada, por las razones que sean. Quienes mejor cooperan olvidan la idea de la desigualdad. La igualdad necesaria no es reparto por igual de todos los bienes. El mal es, más bien, la dominación, que es algo así como la pretensión de una parte de imponerse a las demás y ser quien determina todas las esferas de la relación.
- “*Compatibilidad de fines y objetivos*”: ambas partes han debido de comprender que ganan con la relación, esto es, que gracias al otro están mejor. Es decir:
  - Que gracias a que comparten recursos son más eficientes.
  - Que al combinar fortalezas y capacidades complementarias llegan a más usuarios o alcanzan nuevos públicos o territorios.
  - Que la cooperación fortalece la misión y permite que se realicen mejor los valores y las creencias que la animan.

Las partes han tenido que dictaminar que sus fines y objetivos son compatibles.

- “*Integración de las partes*”: Pero debe haber algo más. Las partes deben estar suficientemente integradas, esto es, hechas un todo. El primer grado de esta integración es la comunicación. Hay un diálogo y unos entendimientos



compartidos, la información circula, se conocen bien los puntos de vista de las otras partes, se comparan las diferentes visiones y los intereses de cada cual y se consideran las coincidencias y los contrastes, se exploran posibilidades, se cuenta con el otro.

Si se sube en la escala, encontramos la coordinación, la asignatura pendiente. Esta coordinación exige:

- La consistencia y coherencia de los objetivos y fines de las partes.
- Que estos se traduzcan en un conjunto o paquetes de acciones, actividades, prestaciones y servicios que sean consistentes, coherentes y comprensivos y de fácil acceso para los públicos a los que se quiere atender.
- Por último, que los usuarios tomen de ese paquete aquello que realmente responde a la necesidad detectada o expresada.

La coordinación no es fácil. Implica, al tiempo que una ganancia, una renuncia. Esta ansiada coordinación entre ambos modelos en muchos casos se deja llevar por lo formal, es decir, se quiere conseguir mediante la creación de espacios formales, mesas de trabajo, comisiones de seguimiento, consejos... y “se desprecia el poder de lo informal, de las buenas prácticas construidas sin planificación ni acuerdo, de la llamada telefónica y del día a día” (Aliena, 2006:201) que en contextos puramente cotidianos, como el que se propone investigar, es lo que va a tener más fuerza. Será el contacto que los voluntarios de la Cáritas parroquial puedan tener con la trabajadora social de zona (en el caso concreto de esta investigación) lo que articule una verdadera coordinación en la intervención entre las personas con nombre y apellidos con las que se está interviniendo, independientemente que después, a otros niveles la organización y la coordinación se pueda tornar más formal entre Cáritas y la administración local. Como dice Aliena (2006:202) “ignoramos el papel de las personas sobre las estructuras (cooperando en ocasiones a pesar de ellas)”. De nuevo se hace patente la importancia del papel del sujeto, en este caso de los agentes interventores. La cooperación entre ambos modelos puede venir de la mano de sujetos que se proponen acercarse y compartir.

Rafael Aliena habla del tejido de una red en dónde lo público y lo voluntario se integren de un modo equilibrado. En esta nueva red, el Estado ocupa el centro, pero se libra de la tentación del monocentrismo excesivo y se muestra capaz de reconocer el poder del

resto de organizaciones. Este poder procede de esas otras fuentes de poder que, de momento, según Aliena han sido relegadas, menospreciadas o instrumentadas:

- El control que las organizaciones de voluntariado tienen sobre algunos recursos necesarios y en ocasiones escasos (información, organización y autoridad).
- Los contactos e intercambios que algunas de ellas mantienen con otras muchas organizaciones.
- Sus posibilidades de intermediación.
- Su conexión con los intereses e ideologías del entorno, lo que les brinda la posibilidad de movilizar fuerzas externas a la red.

Y añadido algún poder más: la cercanía a los colectivos y a su cotidianidad que en muchos casos disponen estas entidades, entre otras causas, por la mayor liberación de burocracia y los mayores tiempos para estar con las personas que se acercan a ellas.

Como se ha planteado en la introducción, parto de que la intervención social, en última instancia, está articulada por personas; personas concretas, con nombre y apellidos que, sin embargo, se terminan difuminando en las distintas teorías, programaciones, estadísticas... que giran en torno a la intervención social. En la propuesta de analizar la construcción del sujeto en la intervención social se ha visto oportuno establecer unos contextos de investigación micro, en los que se pudiera analizar cómo viven y sienten personas concretas la intervención social, qué discursos tienen sobre ella, sus opiniones, sus apreciaciones, qué elementos se ponen en juego...

A este interés de unos contextos micro se le añade la oportunidad de analizar dos contextos de intervención distintos (Administración y Tercer sector; Servicios sociales y Cáritas) pero que están ubicados en el mismo territorio y que, además, intervienen sobre las mismas personas. Esta estrategia va a permitir analizar los elementos que caracterizan a una y otra forma de intervención, elementos que en cada contexto van conformando un modelo de sujeto. Hablo de detalles, en muchos casos muy concretos pero que terminan estableciendo diferencias entre ambos modelos de intervención y afectan, por tanto, al proceso de construcción del sujeto en uno y otro. Según se desarrollen en cada uno de los contextos de intervención las ideas, actitudes y acciones en torno a la vulnerabilidad, la victimización, el asistencialismo, el acompañamiento, la promoción.... se estará construyendo un tipo de sujeto a raíz de la intervención social que en muchos casos puede estar situado en puntos tan opuestos como el empoderamiento o el desarme.

El análisis que propongo en esta investigación quiere mostrar hasta qué punto se puede hablar de esta cooperación entre ambos modelos de intervención o, más bien, de modelos completamente diferentes e independientes que siguen caminos divergentes. Y todo ello, precisamente, a partir de la reflexión sobre el tipo de sujetos que se generan en uno y otro contexto. Insisto en que no se trata de hacer una comparativa, sino de considerar la intervención social como un continuo que puede tener dos caras simultáneas, la pública y la privada, que interactúan. Se trata, pues, de analizar el proceso de intervención social en personas concretas y ver cómo en ese continuo se evidencian lo público y lo privado y cómo cada uno influye en esa construcción de los sujetos.

## **B) LA LOCALIDAD.**

Para el desarrollo de esta investigación se ha elegido como “lugar” una localidad de la provincia de Sevilla, Andalucía (España). Obviaré en todo momento su nombre y los rasgos muy particulares para evitar así que las personas con las que se ha trabajado muy estrechamente a lo largo de esta investigación puedan identificarse.

Podría hacer una descripción muy amplia y detallada de la localidad en la que he desarrollado el trabajo de campo pero, aunque interesante, veo más importante centrar la mirada en aquellos aspectos que puedan explicar mejor la intervención social que se lleva a cabo sobre ella, que es el centro de esta investigación.

Se trata de un municipio que forma parte del Área Metropolitana de Sevilla. Su cercanía a la capital, unido a los problemas que presenta esta en cuanto a vivienda, infraestructuras y adecuación de servicios, ha hecho que este municipio se convierta en uno de los nuevos lugares de residencia para la población del Área Metropolitana. Esto, unido a los movimientos migratorios, explica el importante crecimiento de población que en la actualidad supera los 70.000 habitantes según el último padrón municipal aprobado en mayo de 2012. El hecho de configurarse como “ciudad dormitorio”, ha provocado la pérdida de la idiosincrasia como pueblo, quedando su identificación local simbólicamente contenida en la zona céntrica, que es donde posteriormente me centraré ya que ha sido el territorio concreto en el que he llevado a cabo la investigación.

Es una localidad eminentemente industrial, debido a las más de dos mil quinientas empresas que se establecen en los polígonos de su término municipal, en los cuales se genera el 9% del Producto Interior Bruto de Andalucía. Pero aunque este municipio sea conocido como la reserva industrial de Andalucía, al igual que el resto del territorio

español, está siendo fuertemente castigado por la situación económica de crisis actual que está provocando el cierre de numerosas empresas y el aumento considerable del paro entre los habitantes. Este dato será relevante para entender, sobre todo, el perfil poblacional de las personas sobre las que se lleva a cabo la intervención social y sobre todo, y principalmente, para entender el cambio de perfiles en las personas intervenidas a lo largo del desarrollo de esta investigación, que ha coincidido con los años de inicio y evolución de la actual crisis.

Como ya se ha comentado, esta investigación se ha centrado en una zona territorial concreta del municipio, la llamada zona centro, que coincide con su casco histórico y tiene su origen en los primeros asentamientos poblacionales. Se puede decir que esta configuración original del centro histórico se ha mantenido muy parecida hasta la actualidad.

A nivel poblacional, esta zona comprende una población aproximada de 4.500 habitantes, con un porcentaje mayor de mujeres que de hombres (53,1% frente al 46,9%) (Datos del Ayuntamiento) y, como rasgo demográfico característico, con una elevada población mayor, lo cual es un elemento importante a tener en cuenta a la hora de analizar los tipos de intervención llevados a cabo.

En ella se ubican la mayor parte de edificios comerciales y administrativos tales como el Ayuntamiento, bancos y oficinas municipales, lo que hace que la zona tenga “muchísima vida” durante la mañana y muy poca por la tarde. En la actualidad, y como medida para revitalizar este centro histórico, todas sus calles se están viendo afectadas por grandes obras encaminadas a la peatonalización, lo cual no está exento de críticas por parte de la población, primero por las molestias y segundo por la duda de que ello vaya a ser efectivo sin llevar a cabo otro tipo de medidas como el incentivo del comercio y de la restauración. A esto se le une los problemas de tráfico actuales, por las obras, y futuros, por la anulación de gran cantidad de vías por las que no se podrá circular, además de la eliminación masiva de aparcamiento para los vecinos. De esta forma, la imagen del casco histórico está siendo fuertemente transformada en la línea de otras muchas ciudades andaluzas, con vistas a construir, según discursos y lemas políticos, esas “ciudades sostenibles” y “ciudades para los ciudadanos”.

En esta zona centro quedan enmarcadas las principales casas antiguas señoriales del pueblo, construcciones de pisos antiguos (años 70), casas y pequeños bloques de pisos de nueva creación (en menor medida), y asimismo, aunque con tendencia a ir extinguiéndose, las antiguas casas de vecinos. Éstas últimas son las viviendas que

acogen a la mayor parte de la población intervenida. Por un lado las personas mayores, que llevan toda su vida viviendo en ellas y que pagan una renta muy baja (casi simbólica) y por otra parte una gran masa de población inmigrante ya que, al ser un tipo de vivienda pequeña y sin excesivas comodidades (baños fuera, poca luz...) es a lo primero que puede acceder por sus bajas rentas de alquiler. Una vez que esta población inmigrante se estabiliza, tras su llegada, termina dando el salto a pisos en alquiler en otras zonas y barriadas de la localidad, situadas en la periferia, sobre todo porque los dueños de estas casas de vecinos no incorporan mejoras en la vivienda, presionando así, en cierta manera, a que estas familias se marchen y queden sólo las personas mayores hasta su ingreso en una residencia de ancianos, o bien hasta el final de sus días.

Veremos con posterioridad como ambos sectores de población (mayores e inmigrantes), son los más atendidos tanto por Servicios sociales como por Cáritas, aunque, como ya hemos comentado anteriormente, estos perfiles han evolucionado a lo largo del desarrollo de esta investigación por la crisis socioeconómica, que ha hecho que nuevos perfiles de población hayan entrado en esta red de intervención social.

Con respecto al resto de población que vive en esta zona centro, nos encontramos con los herederos de las grandes familias burguesas (dueñas de la explotación de los molinos, de las empresas aceituneras o terratenientes...) que siguen viviendo en las casas señoriales que quedan o bien en las casas y pisos más cercanos a las calles principales del pueblo. En general se trata de una población con un nivel económico medio-alto, con fuentes de ingresos estables y con un alto nivel de cualificación en relación al resto de la población.

En esta zona centro, además de ubicarse el propio edificio de Servicios sociales, también se ubica la Iglesia en la que lleva a cabo su intervención social el otro contexto de intervención estudiado: Cáritas. Para este último contexto es importante resaltar que en esta zona centro la mayoría de la población se declara católica practicante lo que hace que acudan con asiduidad a los oficios religiosos. Esto, unido al nivel económico medio alto de la población, hacen que los ingresos que recibe la Cáritas parroquial estudiada mediante donativos y colectas (y a partir de los cuales se sustenta) sean bastante elevados en comparación al resto de las Cáritas parroquiales ubicados en las Iglesias de los otros barrios del municipio.

Considerando los datos provenientes del SIUSS (Sistema de Información de Servicios sociales) resulta que en esta zona sólo se llevan a cabo el 14,70% del total de las intervenciones que desarrolla Servicios sociales en el municipio. Si atendemos los datos

de Cáritas, sobre esta zona sólo se llevó a cabo el 12,4% del total de intervenciones que hizo Cáritas a través de las seis Parroquias que hay en el municipio. Como podemos observar, los porcentajes se aproximan, y es que podemos decir que ambos contextos de intervención van a estar caracterizados por atender a una población de nivel económico medio-alto, sin excesivas problemáticas sobre las que intervenir, porque, entre otras motivos, no tiene incluida en sus lindes ninguna de las zonas diagnosticadas por la Junta de Andalucía, “con necesidades de transformación social”, que son las que absorben la mayor parte de la intervención social que llevan a cabo tanto los servicios sociales municipales como Cáritas. Estos elementos diferenciarán mucho la intervención social que se pueda hacer en esta zona centro con respecto a la intervención social que se desarrolla en el resto de la localidad, sobre todo por el perfil poblacional.

En definitiva, nuestra área de estudio es una zona céntrica de una ciudad media andaluza en la que coexisten casas bien dotadas habitadas por población de clase media-alta con áreas de infravivienda ocupadas por personas mayores con pocos recursos y población inmigrante en situación precaria. No obstante no son estos dos colectivos precarios los que marcan fundamentalmente la imagen del área de estudio, aunque sí constituyen el objeto preferente de intervención social junto a los colectivos en situación de grave exclusión que deambulan por las calles céntricas de cualquier ciudad.

**CAPÍTULO 3:**  
**El camino metodológico.**

“Debemos concebir, pues, el mundo en sus constancias, regularidades, repeticiones, “leyes”, pero también en sus perturbaciones, accidentes. Debemos concebir el papel de lo aleatorio y de lo singular” (Morin, 1984:126) Desde aquí es desde donde se plantea la propuesta metodológica para esta investigación, dando cabida a las nociones de orden y de desorden, de azar y de necesidad..., en sus caracteres a la vez antagonistas y complementarios. No se puede diseñar una metodología a priori para abordar la intervención social, desde un marco cerrado, con objetivos definidos..., ya que sería una profunda contradicción si de lo que se trata es de redescubrir a los sujetos en ella. De ahí que plantee una propuesta metodológica siempre abierta, incompleta, que continuamente será modificada y completada en la medida en que vaya profundizando en el campo de investigación. Es por esto por lo que prefiero utilizar el concepto de “estrategia de investigación”, ya que, como defiende Morin, la estrategia nos permite “afrontar la incertidumbre, el alea, es decir, las zonas de indeterminabilidad y de impredecibilidad que encuentra en lo real” (Morin, 1984:132).

Entiendo que la intervención social requiere y necesita en su abordaje investigativo flexibilidad en las ideas y en los métodos, ya que esta es la mejor forma de poder abordar al sujeto, por ello se apuesta por un modelo holístico en el que la realidad se conciba como “una compleja red de interrelaciones, completamente alejada de la visión lineal causa-efecto y en la que observador y observado son inseparables y se influyen mutuamente” (Fernández Valiente, 2002:577). No se puede tomar como modelo para el desarrollo de las Ciencias Sociales el ideal reductor, disyuntor, cuantificador... de la ciencia clásica. Como escribe Morin “en materia social, humana, política, la visión reductora es demencia y criminalidad. Es incapaz de ver actores / sujetos, seres, individuos; es incapaz de ver que lo esencial ocurre en las inter-retroacciones” (Morin, 1984:355), por esto en el desarrollo de este estudio reclamo y planteo la necesidad de un método, de una metodología distinta para abordar la intervención social, ya que el modelo clásico no nos permite analizar y acceder a esas interacciones entre los sujetos, que en el fondo es lo que construye la acción; y en el caso de que se pueda acceder a las interacciones, se hace desde una forma parcializada. Es por esto por lo defiendo la oportunidad de introducirme de lleno en la intervención social, porque sólo participando desde dentro podré acceder y comprender esas interacciones entre sujetos.

Como recuerda Andreu et al (2007) los métodos han de ser un medio para conseguir un fin, no el fin en sí mismo. Lo importante es llegar a conclusiones con el mayor grado posible de desarrollo teórico y no darse por satisfecho con la mera presentación de los

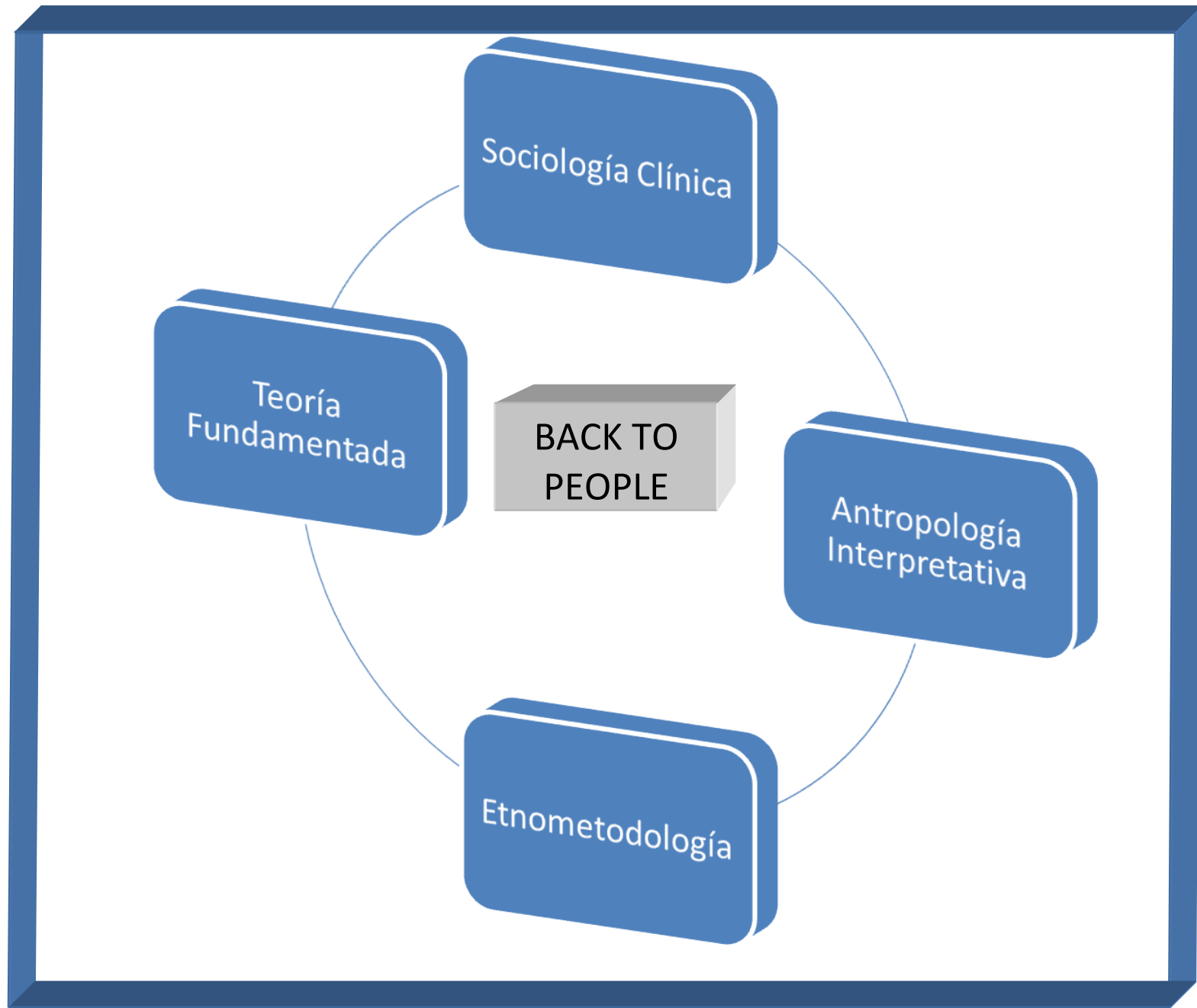


datos o con simples descripciones. Siguiendo las recomendaciones de Wright Mills (2001) en *La Imaginación Sociológica*, el investigador tiene que huir de los procedimientos rígidos, desarrollando y usando la imaginación sociológica, evitando el fetichismo del método y de la técnica. Cada investigador tiene que ser su propio metodólogo y su propio teórico para que la teoría y el método vuelvan a ser parte del ejercicio de su oficio.

De esta forma, a continuación, desarrollo cuales son las bases, principios de partida y corrientes metodológicas en las que me inspiro, las técnicas que he utilizado así como las fases de estudio que he desarrollado. Igualmente le dedicaré un apartado a la importancia que para mí, en esta investigación, ha tenido la reflexión en torno al sujeto investigador (siguiendo el eje temático de recuperar a los sujetos, no sólo en la intervención social sino también en los procesos de investigación). Se desarrolla, de esta forma, una estrategia metodológica ecléctica que parece especialmente apropiada, no huyendo de los modelos ya preconfigurados sino tomando de ellos lo que me resulta más útil en mi empeño.

#### **A) BASES, PRINCIPIOS Y FUENTES METODOLÓGICAS.**

Vamos a hacer un somero recorrido por aquellas fuentes metodológicas en las que me he basado para desarrollar mi estrategia metodológica. Partiendo de un enfoque y una apuesta general por lo cualitativo, por la indagación cualitativa, posteriormente iré aterrizando en corrientes y metodologías concretas que han aportado algo a mi mirada. El siguiente esquema lo explicita de forma más clara:



Como es de todos conocido en el mundo de las ciencias, la indagación cualitativa (Eisner, 1998) participa de un paradigma conceptual que no se propone controlar las variables como se hace en un laboratorio, para identificar la contribución de cada una en los efectos conseguidos. Su función es reflejar la complejidad de tal trabajo y su dependencia de las sensibilidades y del buen juicio del investigador cualitativo. “No existen rutinas que prescribir, reglas para dirigir los pasos, algoritmos que calcular. Existen deseos, propósitos flexibles y la necesidad de quedar en contacto con lo que es importante” (Eisner, 1998:199).

De esta forma, la flexibilidad, el ajuste y la interacción son tres sellos del “método” cualitativo. Incluso los propósitos pueden cambiar en el curso de la indagación, dependiendo de lo que vaya sucediendo. Una actitud de este tipo hacia el método es diametralmente opuesta a la aspiración de tenerlo todo bajo control, de manera que los efectos puedan explicarse sin ambigüedades.

En este sentido, es tan poco razonable como imprudente esperar que las propuestas de investigación cualitativa conduzcan al tipo de finalidad y especificidad que a menudo vemos en propuestas de investigación que utilizan métodos cuantitativos. La idea de que uno sabe de antemano cuáles son las variables significativas y puede predecir su magnitud, describiendo los efectos anticipados de ciertos tratamientos, no es apropiada para la investigación cualitativa. Esto no significa que la investigación cualitativa no tenga un ritmo o razón, sino que el curso de su desarrollo está supeditado a los rasgos de un futuro que nadie puede prever por completo. La indagación cualitativa requiere una considerable confianza en que los investigadores serán sensibles frente a lo significativo y capaces de realizar los movimientos correctos en el contexto. Esto significa que las pautas para la investigación serán menos específicas; es más, se deja la investigación en manos de la oportunidad y los acontecimientos.

Llegado a este punto se ve necesario, como plantea Ibáñez (1994) hacer una aclaración con respecto a la extendida simplificación entre lo cuantitativo y lo cualitativo, considerándose lo primero de primero orden y lo segundo de segundo orden, respecto a la intervención social. “El problema no es que se utilicen palabras o números, sino que el investigador piense o no piense lo que hace: el que reflexiona sobre su acción investigadora se acerca al segundo orden, y el que no lo hace, se acerca al primer orden” (Ibáñez, 1994:XVIII).

Para abordar al sujeto no podemos limitarnos a lo cuantitativo, a la estadística. “La estadística se contenta con clasificar, calcular y medir las unidades de las cuales estas

trayectorias están compuestas, pero a lo cual no se reducen. (...) Al descomponer en unidades que define ella misma, al recomponer según sus códigos los resultados de sus desgloses, la encuesta estadística no encuentra sino lo homogéneo. Reproduce el sistema al cual pertenece y deja fuera de su campo la proliferación de historias y operaciones heterogéneas que componen lo cotidiano” (De Certau, 2000: XLIX). Es por esto por lo que opto por una metodología cualitativa, porque es esa proliferación de historias y operaciones heterogéneas la que me va a ayudar a recuperar, a profundizar en el sujeto de la intervención.

Según Eisner (1998), los estudios de carácter cualitativo comparten seis rasgos fundamentales:

- Primero, los estudios cualitativos tienden a estar enfocados, es decir, en el desarrollo del estudio se visitan los contextos a investigar, se observan, no limitándonos sólo a los lugares en los que los humanos interactúan, sino también estudiando y observando los objetos inanimados: arquitectura, documentación, diseño de los espacios, ubicaciones....
- Segundo, tiene que ver con la sensibilidad y la percepción en el contexto de la investigación cualitativa. Esto se debe a que los rasgos que se incluyen en un grupo no llevan una etiqueta colocada en la manga: no se anuncian a sí mismos. Los investigadores debemos observar lo que tenemos delante de nosotros tomando alguna estructura de referencia y algún conjunto de intenciones. No se trata de examinar conductas solo, sino de percibir su presencia e interpretar su significado también.
- Tercero, hace referencia al carácter interpretativo. En el contexto de la indagación cualitativa, el término interpretativo tiene dos significados. En primer lugar significa que los indagadores tratan de justificar aquello de lo que se han informado. Un segundo significado de interpretación está relacionado con el tipo de experiencia que se mantiene con la situación estudiada. Como he comentado en el rasgo anterior, la investigación cualitativa trata de cuestiones de significado, es decir, los investigadores debemos estar interesados por las cuestiones de motivación y por la cualidad de la experiencia llevada a cabo por quienes están en la situación estudiada. El propósito debe ser descubrir debajo de la conducta manifiesta el significado que los hechos tienen para quienes los experimentan.

- Cuarto, tiene que ver con el uso del lenguaje expresivo y la presencia de la voz en el texto. El tipo de objetividad que valora algunas revistas (la neutralización de la voz, la aversión a la metáfora o los adjetivos, la ausencia de la primera persona del singular) rara vez es un rasgo de los estudios cualitativos. Nosotros mostramos nuestras firmas. Nuestra firma deja claro que una persona, no una máquina, está detrás del texto. Estos aspectos son importantes para fomentar el entendimiento humano.
- Quinto, se refiere a la atención a lo concreto. Se trata de no perder el sabor de la situación concreta, del individuo, del hecho o del suceso. Los estudios cualitativos intentan proporcionar ese sabor. Esto se lleva a cabo, antes que nada, a través de la sensibilidad de lo que se puede llamar legítimamente rasgos estéticos del caso, es decir, de tener la conciencia de cuáles son los rasgos distintivos y de tener la aptitud para interpretar esos rasgos distintivos a través del texto. Los centros de intervención, los profesionales, los usuarios, los voluntarios... no están perdidos en la abstracción.
- Sexto, tiene que ver con la utilidad del estudio. La investigación cualitativa es creíble gracias a su coherencia, intuición y utilidad instrumental. A diferencia del experimento que demuestra las relaciones de causa y efecto o las correlaciones que estadísticamente describen el esfuerzo de la asociación, los estudios cualitativos emplean habitualmente formas múltiples de evidencia, y persuaden por sus razones. La prueba más importante para cualquier estudio cualitativo es su utilidad. La utilidad puede ser de varios tipos. Primero está la utilidad de comprensión, un buen estudio cualitativo puede ayudarnos a entender una situación que de otra manera podría ser enigmática o confusa. Y la segunda utilidad es la anticipación. De hecho, un buen estudio cualitativo puede servirnos como guía, destacando, explicando y proporcionando direcciones al lector para que pueda estar informado. Las guías nos llaman la atención sobre aspectos de la situación o el lugar para ayudarnos a que no nos perdamos. Normalmente están preparados por personas que han visitado el lugar antes y saben mucho sobre él. Si la guía es útil, es posible que experimentemos lo que, de otra manera nos habríamos perdido, y podamos entender más de lo que habríamos entendido sin los beneficios de la guía. Una buena guía profundiza y amplía nuestra experiencia y nos ayuda a comprender lo que estamos viviendo.

Estos rasgos están presentes en diferente medida en cualquier tipo de estudio cualitativo, también en este. Por tanto hay que tener en cuenta que los estudios podrán ser cualitativos en diversos grados.

Una vez explicitado el marco cualitativo en el que se ha desarrollado la investigación, paso ahora a describir, a modo de pinceladas, aquellos elementos de distintas corrientes metodológicas que he incorporado. Todas ellas están interrelacionadas y comparten muchos de los aspectos que destaco. Evidentemente no voy a desarrollarlas en su totalidad, sólo voy describir y enunciar aquellos rasgos más característicos que me han sido de utilidad para el desarrollo de la investigación.

La Antropología Interpretativa me ha aportado la importancia del encuentro en el trabajo de campo para luego pasar a la interpretación (Peacock, 2005). Desde la corriente positivista, lo primero es partir de una hipótesis y para comprobarla se lleva a cabo una investigación sistemática, a través de una encuesta, un experimento o un procedimiento similar. Esa investigación genera datos que sirven para invalidar la hipótesis o para, provisionalmente, confirmarla. Desde la Antropología Interpretativa, el etnógrafo puede seguir ese mismo procedimiento hasta cierto punto, pero, con frecuencia las inesperadas realidades que hay sobre el terreno chirrían. Se puede iniciar el trabajo de campo con una pregunta o hipótesis específica en mente, pero in situ uno encontrará algo que ponga en cuestión el propio enunciado de esa pregunta; uno se da cuenta de que es engañosa o irrelevante, después desvía la atención hacia el propio encuentro e intenta darle sentido.

Podría parecer que el modelo positivista sólo se diferencia del etnográfico porque va de la idea a los datos en vez de partir de éstos para llegar a la idea, y porque además es más racional, se basa en la planificación mientras que el otro es en apariencia caótico. Pero esa racionalidad le viene dada más por el observador que por el actor, es decir, “el científico positivista crea los datos, los fabrica, el etnógrafo tiene un encuentro más próximo con los datos, tal y como los produce “el nativo” en su comportamiento y conversación cotidiana, en sus rituales y en su trabajo, en sus conflictos y en sus luchas” (Peacock, 2005:160). El experimento o el cuestionario estandarizan los datos para adaptarse a los criterios del observador, mientras que las formas expresivas lo hacen para ajustarse a los del actor. No es casualidad, a este respecto, que los etnógrafos recojan palabra por palabra rituales y ceremonias, relatos y canciones, así como argumentos filosóficos o ideológicos. No se trata de una ociosa recogida de información sino de un análisis etnográfico bastante estructurado y preciso.

Otro elemento a destacar desde la Antropología Interpretativa es que los datos etnográficos son “densos”, es decir, deben extraerse de las complejas relaciones humanas, las cuales entrelazadas de forma densa y compleja, contrastan con las relaciones escuetas cuyas ramificaciones sólo alcanzan una restringida parte de nuestra vida. Sobre este aspecto profundizaré mucho más cuando me refiera a la etnografía y sus técnicas.

Por último, destacar que debido a la riqueza del aprendizaje que se obtiene mediante el método etnográfico, a veces este se vende como una forma excelente de descubrir significados y de profundizar en las cosas. Pero también se duda de su capacidad para verificar o refutar teorías, porque sus muestras se limitan a un pequeño segmento de la población (como es en nuestro caso). Estoy convencida de que el análisis detallado de un pequeño grupo no demuestra ningún principio universal, sin embargo, puede poner en cuestión de manera convincente las pretensiones universales de una teoría y sugerir creativamente interpretaciones que la enriquezcan. Esta es una de las aportaciones que puede hacer la interpretación etnográfica al estudio de los asuntos humanos, y por tanto, al estudio de los sujetos en la intervención social.

La Etnometodología me ha ayudado a comprender que en las ciencias sociales todo es interpretación y que nada se explica por sí solo, que hay que buscarle un sentido a todos los elementos a los que se enfrenta el investigador (Garfinkel, 2006). Con ello se pone en el centro del análisis el sentido que la gente da a sus actividades diarias de manera que el comportamiento siga formas socialmente aceptables.

Sirve especialmente su concepto de “indexicalidad” que refiere, en palabras de Garfinkel, a que los contenidos no son invariables, definidos de una vez para siempre, sino que el significado de un cierto acto está en relación - y así debe ser analizado - con el medio social organizado donde el acto tiene lugar. Así, el trabajo de interpretación estará influido por instrumentos interpretativos locales, como categorías reconocidas, vocabulario familiar, tareas organizativas, orientaciones profesionales, cultura grupal y otros marcos conceptuales que le asignan significado a los asuntos en consideración.

En plena sintonía con lo desarrollado anteriormente, encuentro la *Sociología Clínica*, que parte de la idea de que los fenómenos sociales deben abordarse “clínicamente”, esto es, lo más cerca posible de las vivencias de los actores, escuchando lo que ellos tienen que decir sobre los fenómenos sociales en los que se involucran. En palabras de Vicent De Gaulejac (2008:12) “se trata de ponerse a la escucha de la vivencia, a considerar que la exploración de la subjetividad, consciente o inconsciente, es necesaria para el

conocimiento de los fenómenos sociales y que el investigador está involucrado en sus objetos de investigación”.

Desde esta corriente, y en relación al contexto de estudio de la intervención social, se critica esa forma de pensar la intervención social tomando como foco los problemas de los usuarios, continuando con la sola búsqueda de comportamientos regulares que expliquen conjuntos poblacionales (al estilo de la sociología clásica). Esta visión empaña la comprensión de la complejidad social, en tanto que ella se encuentra subjetivamente connotada por el investigador, por el trabajador social o el voluntario interviniente y por el usuario del servicio. Encontrarse subjetivamente connotada supone “que los participantes construyen la situación, la significan y al hacerlo crean la realidad misma” (Rodríguez, 2010:76). Por esto último la Sociología Clínica encuentra incompletas las investigaciones sociologicistas que enfatizan análisis de conjunto y postergan o ignoran la construcción subjetiva de los agentes.

Esta corriente resalta que la realidad social es compleja, irreductible a una visión sociologista o a una subjetivista. En palabras de la filósofa uruguaya Ana M<sup>a</sup> Araujo (2003:9), “se trata de evitar la doble trampa de la vivencia subjetiva de lo social sin un entorno conceptual y teórico, y de lo social sin la vida, como deseo y conflictividad única e inmanente”. Si bien el hecho social no se deja reducir a la conciencia del actor y existen regularidades objetivas que sobredeterminan a los sujetos, tampoco es comprensible sin poner en juego el deseo del sujeto. El actor social es capaz de significar y analizar el hecho social, por ello la escucha activa y la construcción conjunta de conocimiento son técnicas fundamentales de la Sociología Clínica.

De esta forma, el objeto de la Sociología Clínica (y que coincide con el de mi investigación) se puede concretar, en palabras de De Gauleac (2003:21), en “la articulación entre el análisis de las relaciones estructurales, las contradicciones que ellas producen, las prácticas concretas de los actores sociales y las respuestas personales que cada individuo aporta para intentar construirse él mismo”. Se privilegia lo concreto, pero se niega que la realidad hable por sí misma: es hablada por los saberes objetivos y subjetivos de investigadores, intervinientes y usuarios. Desde esta corriente ninguna disciplina particular puede abarcar completamente la realidad, y partiendo de la asunción de la relación dialéctica entre singular y universal, según la cual todo singular es una versión específica del universal (clase social, país, barrio, familia, etc.), se defiende la mayor cercanía posible a la vivencia de los actores.



En mi estrategia metodológica queda patente que la mejor forma de representar la realidad social es mediante teorías obtenidas de los datos, y no con teorías elaboradas mediante la relación de una serie de conceptos basados en la especulación, y esto es lo que me aporta la *Teoría Fundamental*, que concede mucha importancia a la figura del analista. Desde esta propuesta el científico social no puede abordar una investigación de manera rutinaria o alejado de lo que está investigando, tiene que implicarse en la investigación. El análisis es la interacción entre el investigador y los datos, lo cual es a la vez arte y ciencia (Andreu Abela et al, 2007). Es ciencia en el sentido de mantener un rigor en el análisis de los datos, y es arte porque se trata de la habilidad del investigador para denominar con acierto las categorías, formular las preguntas analíticas, realizar comparaciones y condensar una masa de datos brutos desorganizados en un esquema innovador, integrado y realista.

De cara a la operativa del trabajo de investigación, desde esta corriente se parte siempre de la experiencia sociológica general sobre el tema a investigar, es decir, el investigador construye un primer esquema informal de conceptos y aunque todavía no conozca la relevancia de esos conceptos en la investigación, los aplica a las situaciones que va a estudiar. La investigación no parte de cero, sino que se inicia apoyándose en el conocimiento sociológico disponible del área o del objeto de análisis (Glaser y Strauss, 1999), tal y como hemos hecho en nuestra investigación.

En definitiva, todas estas fuentes metodológicas que nos sirven de base, y de las que hemos bebido para el desarrollo de nuestra investigación, las podríamos sintetizar y ubicar en el “Back to people!” (¡Volvamos a las personas!). Corriente de las Ciencias Sociales que nació de mano de autores vinculados al estudio de la pobreza y que echaban en falta perspectivas metodológico-analíticas más centradas en las personas, opuestas a corrientes que propician “Structures before People” (Las estructuras importan más que las personas).

<b>BACK TO PEOPLE</b> <b>se centra en:</b>	<b>STRUCTURES BEFORE PEOPLE</b> <b>se interesa por:</b>
Agency (acción libre)	Estructura
Razones	Causas
Acción	Conducta
Micro	Macro
Intenciones	Mecanismos
Mundo de la vida	Sistemas
Humanidades	Ciencia
Lo blando	Lo duro
Comprensión	Explicación
Mente	Cuerpo
Sujeto	Objeto

Fuente: Fuchs, 2001; Aliena, 2011

El Back to People está conectado con la recuperación, por parte de las ciencias sociales, del drama y del relato (Aliena, 2011). El concepto “drama” implica acción más que movimiento: “La acción es dramática porque nos remite al conflicto, la intención, la reflexión y la elección” (Gusfield, 1989:10). Las personas se vuelven interesantes, nuestra tarea pasa a ser (en buena medida) la de intérpretes y narradores. Se reclama el relato en la línea de “descripción densa” de Clifford Geertz (1997), donde el investigador huye de lo abstracto, lo incoloro, lo débil, dando lugar a una investigación en la que las palabras abstractas son sustituidas en lo posible por palabras concretas, que forman una imagen, y en la que los ejemplos vivifican el pensamiento (Benda, 2005).

## **B) EL INVESTIGADOR COMO SUJETO.**

Como ya se ha expresado en apartados anteriores, este trabajo de investigación se centra en la recuperación del sujeto en la intervención social como una forma de mejorarlas. Con ello se establece también la necesidad y la oportunidad de reflexionar e introducir nuevas formas en el abordaje investigativo de la intervención social. Así, al igual que hablo de redescubrir al sujeto en la intervención social, también apuesto por redescubrir al sujeto en la investigación social, es decir, recuperar al investigador no como algo abstracto y externo, cual si de un objeto se tratara, sino como un sujeto más que también

vive, siente, se interrelaciona con el contexto investigado... Este es uno de los pilares articuladores de la metodología de investigación que planteo.

Según Nadel (1974), partimos de la consideración de que la observación no se realiza de una manera aséptica u objetiva sino que entraña ya eliminación, selección y valoración, es decir, una primera interpretación inevitable, lo cual pone de manifiesto el papel como actor del sujeto investigador. De esta forma, tal y como plantea la Sociología Clínica, la neutralidad es imposible dada la incidencia de los compromisos e intereses, conscientes e inconscientes del investigador y de las condiciones socio-históricas e institucionales en que se desarrollan las investigaciones y que le imprimen orientaciones y sentidos particulares (Rodríguez, 2010). Aunque el investigador deseara fervientemente limitarse a ser buscador objetivo de conocimiento, se verá envuelto, irremediablemente en dilemas con los que tropiezan sus relaciones sociales en el desarrollo del trabajo de campo.

Así el propio progreso del conocimiento científico necesita que el observador se incluya en su observación, “que el sujeto se vuelva a introducir de forma autocrítica y autorreflexiva en su conocimiento de los objetos” (Morin, 1984:47), de ahí mi propuesta de que el investigador se meta de lleno en el contexto de estudio, pero como sujeto en sí mismo, que va a entrar en relación con los otros sujetos que participan tanto en una intervención social como en la propia investigación (si es que ambas vertientes pueden separarse). De esta forma, apuesto por la “reintroducción del yo en el conocimiento” que plantea Morin (1984), reintroducción del “yo” que supone que, por un lado, sea necesario esa inmersión del investigador en el contexto de estudio, en nuestro caso, que viva desde dentro la intervención social, porque sólo desde ahí podrá entender mejor qué pasa y contemplar los distintos elementos que interactúan a lo largo de un proceso de intervención. Pero, por otro lado, que introducir ese “yo” no se refiera solo al investigador, sino que es necesario (y es mi intención fundamental) introducir a los distintos “yo” que participan en la intervención y dar espacios para que esos “yo” se “descubran”. Para ello se propondrán técnicas de investigación que permitan reflexionar, expresarse a los sujetos, como la entrevista en profundidad, donde cada uno ha podido ir expresando toda su visión, entendimiento, sentimientos, vivencias hacia ese proceso de intervención del que son actores.

Como defienden diversos autores (Hernández 2002; Garfinkel, 2006), es necesario estudiar las situaciones sociales desde dentro, como las entienden los propios actores sociales; desde este punto de vista, si concebimos la realidad social, creada y

desarrollada en y a través de las actividades cotidianas, encontraremos un mundo de significados compartidos, de tácitos entendimientos, desarrollados entre los distintos grupos, y a través de los cuales podemos conocer las posibles y probables respuestas que de manera diferenciada surgen en la acción social.

En definitiva, durante mucho tiempo la ciencia se ha basado y se ha fundamentado en un presupuesto de objetividad: el objeto es objetivo, es exterior al sujeto. Pero este presupuesto no es válido para el investigador social. La subjetividad es inevitable; incluso necesaria. Si como propone Weber la acción humana es radicalmente subjetiva, su comprensión sólo puede conseguirse subjetivamente. El objeto y el sujeto no son exteriores, el sujeto es interior al objeto y el objeto es interior al sujeto. “Un objeto sólo es definible en relación con un sujeto, un sistema está en realidad compuesto por un sujeto y la realidad que ese sujeto intenta objetivar” (Ibáñez, 1994:109).

Cuando hablamos de personas no se pueden seguir haciendo planteamientos de investigación similares a los de las ciencias experimentales. El proceso de investigación, el trabajo de campo es un “rito de paso” en palabras de Peacock (2005). La experiencia sobre el terreno transforma radicalmente al investigador, ya que durante el mismo tiene encuentros reveladores que pueden hacer añicos sus presupuestos de toda la vida.

En este tipo de investigación que propongo, el desapego es imposible de mantener, el investigador no puede dejar de implicarse (en diversos grados) en el encuentro humano que constituye el trabajo de campo. En lugar de mantener las distancias, observando y registrando como si la cosa no fuera con él, el investigador destila su investigación de su propia experiencia. Incluso podría decirse que el investigador y los sujetos estudiados trabajan juntos para elaborar los datos y la interpretación que de ellos surge. De hecho, “en el trabajo de campo, el encuentro y la interpretación tienen lugar a ambos lados” (Peacock, 2005:156). Evidentemente el trabajo de campo no sólo se basa en encuentros, también conlleva procedimientos sistemáticos, pero el encuentro humano, unido al sentido que uno puede darle, sigue ocupando el centro de la experiencia etnográfica y el investigador puede llegar a implicarse enormemente en las vidas humanas.

En base a esta reflexión propongo un planteamiento de investigación no cerrado y medido como el de las ciencias experimentales, sino abierto y flexible, en dónde también tengan su papel los sujetos del contexto social que voy a investigar, esto es, los agentes y actores que participan en la intervención social. Además no sólo veo necesario cambiar el abordaje de aproximación investigativa, sino también las técnicas de investigación que se utilizan. Para poder hacer investigación social es necesario hablar

con los sujetos y dejarles hablar a ellos también. “No valen los juegos de lenguaje del tipo pregunta /respuesta: son necesarios juegos del tipo conversación” (Ibáñez, 1994:109). De ahí la importancia que tendrá en la investigación la entrevista abierta, en profundidad, más a modo de diálogo que de entrevista.

Muchos autores defienden que los estudios que se basan en profundas relaciones personales y de confianza generan realmente un conocimiento más profundo y más matizado de las personas y contextos investigados. No se puede olvidar que, como nos escribe Peacock (2005:232) “el trabajo de campo puede tener un noble propósito académico, pero se lleva a cabo en el contexto de las necesidades y las relaciones humanas de las que uno no puede escapar”.

### **C) DISCURSOS Y PRÁCTICAS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

“Durante dos siglos el conocimiento ha intentado reducir lo complejo a lo simple (...) el aislamiento del objeto en relación al sujeto (...) y también el aislamiento del objeto en relación a su entorno” (Morin, 1984:60-61). En esta propuesta de investigación no puedo concebir la intervención social sin ver la relación entre los sujetos que participan en la misma (independientemente de su categoría como profesionales, voluntarios, atendidos...); pero tampoco sin atender al contexto en donde toda esa intervención social se lleva a cabo, lo que conllevaría contemplar discursos, organización, instituciones... La intervención social toma cuerpo desde los discursos que la articulan y desde las prácticas que las sustentan, y estos dos aspectos han sido los ejes metodológicos que justifica el uso de las técnicas de investigación que posteriormente se describirán (observación participante, entrevistas, análisis documental...).

El análisis del discurso ha permitido obtener una visión amplia y completa de las bases ideáticas de la intervención social ya sea desde los discursos más generales y globales recogidos en normativas, ya en los discursos concretos de los distintos sujetos que participan en la intervención social. Mediante esta estrategia metodológica hemos analizado:

- La institución que hay detrás de cada contexto de intervención, profundizando en su ideología general sobre la intervención, qué inspira sus modelos de intervención, en definitiva, cuáles son los discursos oficiales que sobre la intervención social tienen Estado e Iglesia. En este sentido se ha profundizado en el recorrido normativo y legal en relación a los Servicios sociales para el caso del Servicio de Información, Valoración y Orientación de los Servicios sociales

Comunitarios, o en la Doctrina Social de la Iglesia en el caso de la Cáritas parroquial.

- Los sujetos de la intervención, diferenciando entre sujetos interventores e intervenidos.
  - En cuanto a los sujetos de la intervención, desde el ámbito discursivo he trabajado con ellos cuestiones tales como por qué intervienen, cuales son las autorepresentaciones discursivas de su acción, cómo perciben a la población intervenida, cómo se perciben a sí mismos cuando intervienen, y más aún, cómo se sienten. También he tratado de abordar cómo se perciben los distintos agentes interventores (técnicos y voluntarios) entre ellos.
  - En cuanto a los sujetos intervenidos y partiendo de la premisa de que son sujetos que están siendo o han sido intervenidos por ambos contextos, me ha interesado profundizar en cómo dan sentido a la intervención, que perciben en cada uno de los contextos de intervención, cómo representan a los distintos agentes interventores y cómo se sienten ellos en cada uno de los contextos de intervención, intentando analizar las diferencias discursivas.

Este análisis del discurso se ha trabajado principalmente mediante las técnicas de análisis documental (sobre todo para los discursos oficiales institucionales) y de entrevistas en profundidad con los distintos sujetos, y tendrá su plasmación analítica, principalmente, en los capítulos cuatro y siete del presente trabajo.

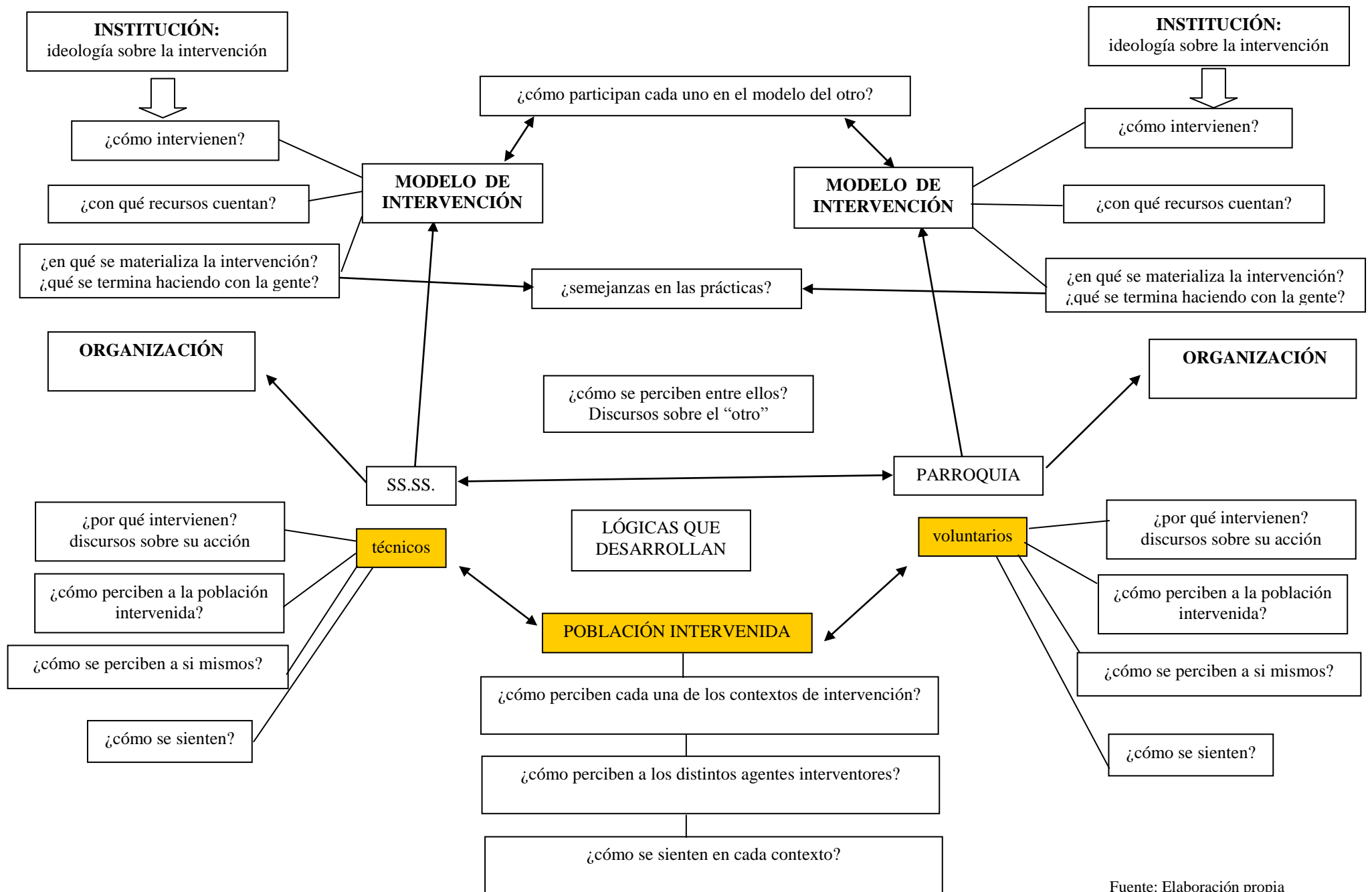
Centrándonos ahora en la otra gran estrategia metodológica utilizada en esta investigación, el análisis de las prácticas, esta se ha articulado en torno a tres grandes ejes:

- Descripción física de los contextos de intervención donde se establecen las relaciones entre sujetos interventores y sujetos intervenidos, tratando de aprehender hasta el más mínimo detalle que pueda dar claves de cómo se concibe y por tanto se van construyendo los sujetos.
- La organización de ambos contextos de intervención, desde sus organigramas a su quehacer cotidiano, intentando analizar las constricciones o facilidades que cada organización tiene con respecto a la intervención.
- Los modelos de intervención que siguen, profundizando en cómo intervienen, qué procedimientos siguen, con qué recursos cuentan para la intervención

(humanos, materiales y económicos), qué herramientas utilizan, qué se termina haciendo con la gente... A este respecto, he tenido muy en cuenta la descripción de cada uno de ellos desde una perspectiva emic, esto es, la visión que los propios sujetos tienen de sus propias prácticas. Para ello el lenguaje es una herramienta fundamental, y de hecho, he intentado plasmar la terminología que en cada caso se utiliza, terminología muy diferente y que deja entrever qué idea de intervención social hay detrás de cada uno de ellos, y sobre todo, qué idea de sujetos. A modo de ejemplo, en los Servicios sociales se habla de “*usuarios atendidos*” mientras que en Cáritas se habla de “*personas o familias acogidas*”.

El análisis en torno a las prácticas se ha desarrollado principalmente mediante la técnica de observación participante, seguida de la información recogida de las entrevistas y también del análisis documental, sobre todo para las cuestiones de organización oficial (organigramas). Este análisis de las praxis se verá plasmado, básicamente, en los capítulos cinco y seis.

Es importante aclarar que, aunque se hable de dos estrategias metodológicas dentro del proceso de trabajo de campo de ahí no puede inferirse que se hayan desarrollado diferenciadas temporalmente. Las dos se han ido contemplando simultáneamente, el análisis de los discursos enriquecía el análisis de las prácticas y viceversa. La siguiente figura trata de plasmar la interrelación necesaria de ambas estrategias metodológicas.



Fuente: Elaboración propia



Para el conocimiento profundo de la intervención social, de cuál es su sentido, y por tanto, de cómo se construyen los sujetos en ella, apuesto decididamente por el análisis de discursos y prácticas. Esta doble aproximación es el nudo gordiano que da sentido a todo el diseño metodológico y al trabajo de campo que he desarrollado.

#### **D) UNA APUESTA POR LA ETNOGRAFÍA: TRABAJO DE CAMPO Y TÉCNICAS UTILIZADAS.**

No parece especialmente revolucionario decir, tal y como plantea Eisner (1998) aplicado al espacio educativo, que es importante entender cómo funcionan los espacios de intervención social antes de repartir recomendaciones. Sin embargo aunque esta premisa de partida parece bastante obvia, en muchas ocasiones se habla de intervención social, de modelos, de la metodología... de forma independiente de los propios contextos de intervención, y, a menudo, por personas que desconocen las prácticas que se intentaban mejorar. De esta forma entiendo que si una indagación cualitativa, tal y como se propone en este estudio, debe tratar de algo, es sobre cómo comprender lo que los profesionales, voluntarios y usuarios hacen en los contextos de intervención. Para alcanzar este propósito es necesario prestar atención a dichos contextos, observarlos, conseguir una cierta intimidad con lo que ocurre en ellos y utilizar lo que se ve como fuente de interpretación y valoración. La intervención social necesita “ser conocida” en el sentido bíblico del Antiguo Testamento: en directo, en contacto íntimo (Eisner, 1998).

Los resultados de un contacto como éste pueden decir mucho de lo que se necesita saber sobre los contextos de intervención social y sobre lo que ocurre en ellos. El estudio cualitativo de contextos de intervención “concretos” y de profesionales, voluntarios y usuarios “concretos”, proporciona una información muy diferente a la que se puede obtener mediante planes de formación, de evaluación o investigaciones más generales sobre la intervención social. Este tipo de información sí puede repercutir en la mejora de prácticas concretas. De esta forma, esta aproximación a los contextos de estudio proporciona una doble ventaja, por un lado se aprenden y entresacan claves que se pueden aplicar en el entendimiento de otros contextos y de la intervención social en general, pero, por otro lado también se aprende sobre esos contextos concretos, de forma que es beneficioso para ellos mismos.

Y es que, siguiendo literalmente a Fernando Fantova (2003:180) “La exclusión social, que puede contarse en grande cifras, también puede contarse en historias de vida de

personas con nombre y apellidos. Y cuando la contamos de esta segunda manera descubrimos que la exclusión social se hace de experiencias concretas de relación interpersonal excluyente en las que las personas incurren. Ante los sentidos y los sentimientos de la persona que va recorriendo su particular itinerario de exclusión, ésta, más que ser provocada por una ‘mano invisible’, lo es por determinados rostros, palabras, lugares y momentos, que suelen tener un ‘propietario conocido’”. Aunque Fantova lo aplica exclusivamente a la exclusión social puede ser perfectamente aplicable a la intervención social en general.

De esta forma, el aterrizaje y la comprensión de contextos concretos y el trabajo de campo con personas con nombre y apellidos que participan de la intervención social en esos contextos (ya sea como usuarios, profesionales y voluntarios) serán los dos elementos claves a tener en cuenta en el desarrollo de esta metodología y, sobre todo y principalmente, en las técnicas que se han utilizado para poder abordar estos ámbitos concretos, estos espacios de ‘lo micro’.

La mejor estrategia para llevar a cabo este cometido la he encontrado en la etnografía. No voy a extenderme ahora en la descripción y aclaración de en qué consiste una etnografía, puesto que ya se ha abordado en apartados anteriores cuando se habló de la Antropología Interpretativa, pero sí recordar el modo de entender la etnografía como la descripción de los grupos humanos. Una descripción que se consigue tras una determinada estancia (o trabajo) de campo entre el grupo en cuestión, en la que mediante la observación participante y el empleo de informantes, se obtienen los datos que se analizan. “Idealmente esta descripción, una etnografía, requiere de un largo periodo de estudio íntimo y de residencia en una comunidad pequeña bien determinada, el conocimiento de la lengua hablada y la utilización de un amplio abanico de técnicas de observación, incluyendo largos contactos cara a cara con los miembros del grupo local, y un mayor énfasis en el trabajo intensivo con los informadores que en la utilización de datos documentales o de encuestas” (Conklin, 1975:153). En la medida de lo posible he intentado cumplir y seguir esta concepción de etnografía.

Veo importante recordar que el abordaje del grupo ha de ser como un todo; sin tratar de aislar ningún aspecto artificialmente abstraído, sino más bien considerando cómo esos elementos se relacionan entre sí y con otros aspectos (Peacock, 2005). Y lo haré a modo de descripción densa, entendiendo ésta como lo define Geertz (1997:24): “lo que en realidad encara el etnógrafo es una multiplicidad de estructuras conceptuales complejas, muchas de las cuales están superpuestas o enlazadas entre sí, estructuras que

son al mismo tiempo extrañas, irregulares, no explícitas, y a las cuales el etnógrafo debe ingeniar de alguna manera, para captarlas primero y para explicarlas después”. Siempre sin perder de vista que voy a situarme en unos contextos muy concretos de intervención protagonizadas por sujetos específicos, que son los que, a través de sus discursos, sus actitudes, sus formas de estar, van a ir mostrando la realidad de estas intervenciones sociales y como ellos, como sujetos, se sitúan en ellas. Pero debo aclarar que, como ya se ha reseñado en anteriores ocasiones, a pesar de ser una propuesta investigativa micro, un estudio de caso, en unos contextos muy concretos, defendemos la idea de Geertz (1997) de que desde la etnografía se pueden hacer interpretaciones más amplias y hacer análisis más abstractos partiendo de los conocimientos extraordinariamente abundantes que generan contextos pequeños.

De esta forma, este trabajo de campo, entendido como “el conjunto de técnicas necesarias para obtener la información empírica deseada” (Guash, 1997:15) ha pivotado en base a dos técnicas centrales para desarrollar la etnografía: la observación participante y las entrevistas en profundidad. Junto a estas dos he podido desarrollar otras como la consulta documental o el desarrollo de memorandos, pero con un papel mucho más secundario.

#### ***D.1. Un paso previo: el acceso a los contextos y a los colectivos informantes.***

Antes de pasar a describir las técnicas que he utilizado veo necesario referirme al acceso a los contextos de estudio, ya que es el paso previo para poder desarrollar las técnicas de investigación y por tanto la etnografía. El acceso es un tema delicado. Necesitamos el consentimiento de aquellos a quienes estudiamos para realizar nuestro trabajo. Ellos deben comprender, en la medida en que nosotros podamos explicarlo, los propósitos de la investigación y cómo se realizará el estudio. De esta forma desde el principio tenía claro que el acceso había que cuidarlo ya que de él dependía el éxito o el fracaso de la investigación.

En mi caso, aunque los contextos de investigación eran dos (Servicio de Información, Valoración y Orientación de los Servicios sociales Comunitarios y Cáritas Parroquial), los colectivos de personas con los que tenía que contactar eran tres: profesionales, voluntarios y usuarios. Estos últimos no están adscritos concretamente a ninguno de los dos anteriores, y aunque son usuarios de ambos contextos, no se ubican físicamente y de forma permanente a ninguno de los dos. De esta forma el acceso a cada uno de ellos ha sido bien distinto.

Cáritas Parroquial era quizás el contexto que me resultaba más fácil, en la medida en que era más conocido por mí y que sabía perfectamente que no iba a tener ningún problema de acceso, ni al contexto en sí, ni a los voluntarios, ya que formo parte de dicho colectivo y por tanto, mi presencia en el mismo no iba a resultar nada extraña. Poder participar de las intervenciones de manera directa, de las reuniones de los propios grupos, de la documentación utilizada, lo valoro como una ventaja de la que, en parte, no he podido disfrutar de forma plena en el otro contexto investigado, en la medida en que la relación no era, en ningún caso, la misma. De esta forma mi presencia y la observación participante se han desarrollado desde la máxima naturalidad. Sí ha podido resultar un poco más “extraño” el que quedara a charlar en diversas ocasiones con cada uno de los voluntarios de manera independiente (ya que esto no es una práctica habitual de la dinámica del grupo), pero incluso así, el acceso y la disponibilidad de los voluntarios ha sido plena, porque en cierta medida, y aunque de lo que se hablaba no eran los contenidos de conversación habituales, quedaban con una compañera, un miembro más de su grupo.

El hecho de formar parte de uno de los contextos de investigación ha facilitado el acceso a otro de los colectivos con los que se ha trabajado: los usuarios. De esta forma, no se ha tenido que contactar con ellos desde una relación fría y distante propia del máximo desconocimiento, sino todo lo contrario, la relación con la mayoría de ellos era de años, lo que ha facilitado mucho más la cordialidad y la confianza que se trata de conseguir en este tipo de investigaciones con los informantes. En general, los usuarios se han mostrado muy accesibles y dispuestos a colaborar en la investigación y me han facilitado mucho el acceso a sus espacios cotidianos. Como hándicap en este acceso a los usuarios se podría comentar que al no estar ellos ubicados en un espacio y horario concreto (como pasa con los otros dos colectivos estudiados: profesionales y voluntarios) concretar lugar y hora para los encuentros ha resultado mucho más complicado. Primero porque algunos de ellos (por sus distintos problemas socioeconómicos, familiar, de adicciones...) no tenían espacio propio (por lo que he tenido que verlos en espacios públicos como bares o incluso en plena calle aparcando coches) y segundo porque muchos de ellos tampoco están habituados al hecho de quedar a una hora concreta (una cita) por lo que he tenido que insistir en más de una ocasión y volver a quedar, en la medida en que no se presentaban. Pero más allá de estos pequeños problemas de espacios y tiempos (y que se verán con mayor profundidad

cuando hable sobre todo de las entrevistas), el acceso a este colectivo ha sido también muy positivo.

Con respecto al acceso al SIVO de los Servicios sociales Comunitarios y a los profesionales de la intervención, las sensaciones y los pasos han sido bien distintos. Este era un contexto y un colectivo más ajeno y, además, mucho más institucionalizado (por decirlo de alguna manera) que el anterior, en la medida en que mi presencia allí debía de contar con los permisos oportunos de los responsables y directivos. Pero como estrategia de acceso, más que hacerlo de arriba a abajo (y que los profesionales vivieran como una imposición por parte de sus directivos el tener que colaborar con la investigación) decidí hacerlo de abajo a arriba, es decir, primero me aproximé a los profesionales y ya después solicité el beneplácito de los directivos. Así contacté primero con una de las profesionales que había sido mi tutora de prácticas en mi época de estudiante de Trabajo Social. Aunque hacía muchos años que ni siquiera hablábamos, mi llamada fue recibida por su parte con mucha alegría y automáticamente se encargó de allanarme el campo con el resto de compañeras e incluso con la directiva. De esta forma, como primer paso, participé de la reunión de coordinación que tenían las trabajadoras del SIVO todos los lunes. Allí pude conocerlas a todas e informarles de cuál era mi propósito de investigación y la colaboración concreta que les pedía a ellas. Incluso de ese primer contacto ya pude programar algunas citas para empezar a hacer entrevistas. Una vez desarrollada esa reunión, las mismas trabajadoras me facilitaron el contacto con el director del Centro de Servicios sociales, con el que pude cerrar una cita para informarle de mis propósitos y de mi interés de estar por el centro, así como de las entrevistas que iba a realizar a las profesionales. Igualmente la acogida por parte del director fue positiva e incluso también pude acceder a diversas entrevistas con él. De todas formas, aunque la acogida fue buena desde el primer momento sí es importante aclarar que mi presencia en este contexto se ha visto mucho más limitada que en el caso de Cáritas, siendo más constreñido mi acceso a determinados espacios (reuniones, determinados documentos, intervención directa etc).

Pero de forma general puedo decir que, aunque las vías de acceso han sido distintas, porque así lo han requerido los distintos contextos y colectivos a investigar, en general mi inserción en los dos espacios de intervención ha sido muy positiva, lo que ha facilitado el trabajo de campo.

## ***D.2 Las técnicas utilizadas***

Paso ahora a analizar las distintas técnicas que he utilizado en el trabajo de campo y cómo las he aplicado, advirtiéndole que serán las dos primeras: observación y entrevistas, los ejes centrales del trabajo de campo.

### **OBSERVACIÓN PARTICIPANTE**

La observación participante es heredera intelectual de la corriente naturalista que, sobre todo en el siglo XIX, busca describir los comportamientos de los seres vivos en su medio natural. Biólogos, zoólogos y botánicos, los científicos se trasladan al medio natural de las especies para observar y describir sus conductas. Lo mismo sucede en ciencia social. Los científicos se trasladan al medio natural en el que acontecen las conductas humanas, sólo que, en este caso, el medio ambiente de la especie humana es un medio ambiente social.

La observación participante es la técnica más empleada para analizar la vida social de los grupos humanos, sobre todo cuando, para entender la realidad social, se quiere primar el punto de vista de los actores implicados, como es nuestro caso. Con frecuencia ocurre que las personas ajenas definen la realidad social de manera simple y cartesiana y que los miembros de esa misma realidad elaboran definiciones más complejas y matizadas (Guash, 1997; Ruiz y González, 2006). Los conceptos relevantes que se obtienen del empleo de la observación participante tienen que ver con el sentido con el que los miembros los emplean en la vida cotidiana. Así resulta que la observación participante, además de entre los pueblos primitivos, se usa para estudiar desde dentro minorías, grupos étnicos, organizaciones, subculturas y profesiones. Es en este segundo sentido en el que la utilizo.

Observar es una clase de mirada, es un acto de voluntad consciente que selecciona una zona de la realidad social para ver algo (Guash, 1997). El ojo que observa busca en el entorno pero no prescinde de él. La consideración del contexto, como se ha defendido en apartados anteriores, es un elemento central para llevar a cabo esta observación participante ya que es lo que ayudará a no compartimentar ni dividir lo real.

Antes de pasar a describir el proceso que he seguido en el desarrollo de la observación participante en este trabajo veo interesante aclarar mi posición de partida. Contra quienes defienden que el científico social nunca debe hacer observación participante de un grupo social en el que esté directamente implicado, yo defiendiendo lo contrario. Un inmigrante, un policía, un médico, o en mi caso, una voluntaria, puede producir

etnografía sobre su propio grupo social. La distancia, en estos casos, puede construirse de manera crítica. Evidentemente a este respecto puede haber pros y contra, pero entiendo que los pros me parecen muchos más relevantes, como se verá después. El pertenecer a un grupo social evita los problemas de traducción cultural. Ya no es necesario que quien investiga pase por un proceso de resocialización en un grupo social que desconoce. Quien investiga conoce los códigos vigentes en su propio grupo y puede hacerlos explícitos. A esto se le une la relación de confianza que puede tener con los actores de dicho contexto, al ser uno más del grupo, lo que hace que tenga trabajo ganado de cara al estudio de campo. La supuesta distancia ineludible para procurar una observación se sustituye en este caso por un recurso más rico analíticamente: la reflexividad sobre los contextos y circunstancias que se viven en primera persona.

Una vez hecha esta aclaración de partida, paso a explicar las distintas estrategias que he seguido para desarrollar la observación participante siguiendo el esquema de Guash (1997). Según este autor, son tres los elementos a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo la observación: seleccionar adecuadamente los escenarios de interacción con el grupo; definir el modo de acceso a dichos escenarios y por último, definir el tipo de interacción social (el rol) que se va a desarrollar en los mismos.

Con respecto al primero de ellos, la decisión de participar en un escenario o en otro tiene que ver con la oportunidad y la conveniencia. De esta forma en mi caso los escenarios que quería observar estaban bastante delimitados: el Centro de Servicios sociales, donde se lleva a cabo la intervención del SIVO y donde trabajan los profesionales y la Casa Parroquial donde se lleva a cabo la intervención de la Cáritas y donde actúan los voluntarios. En ambos escenarios se desarrollan muchas más acciones de las que nos interesan según el objetivo de esta investigación, pero como he explicitado anteriormente, los contextos generales dan mucha información de lo que sucede en los contextos concretos. A estos dos escenarios habría que añadirle los escenarios propios de los usuarios. Aunque todos transitan los dos escenarios citados anteriormente, veía interesante acudir a sus escenarios particulares, propios, donde desarrollan sus cotidianidades, más allá de los contextos de intervención. Así, escenarios propios de los usuarios he tenido tantos como usuarios informantes y han variado desde sus casas particulares, a un parking de coche o un bar, siempre siendo espacios que habitan con regularidad en su vida cotidiana.

El acceso a estos escenarios ya ha quedado explicitado y descrito en el apartado anterior. Dicho acceso no sólo era válido para el desarrollo de la observación

participante de forma particular sino para el desarrollo del trabajo de campo en general, incluyendo el resto de técnicas empleadas (entrevistas, documentación...).

Por último en cuanto al rol que he desempeñado, también ha quedado dibujado en lo descrito sobre el acceso, pero voy a profundizar algo más. Debo decir que no he tenido un solo rol, sino que ha variado fruto de la pertenencia a uno de los contextos investigados y fruto también de la relación interpersonal con los informantes, ya no sólo con los voluntarios sino también con las profesionales de los Servicios sociales.

De esta forma podría concretar la variedad de roles desempeñados en función de los contextos y los colectivos en los que me movía:

- En el caso de Cáritas Parroquial, mi rol ha sido de voluntaria, de un miembro más del grupo. Sólo en el desarrollo de las entrevistas este rol se ha podido hibridar más con el de investigadora pero sólo de forma momentánea.
- En el caso de los Servicios sociales, mi rol ha sido de investigadora para la mayoría de las profesionales, aunque en el alguno momentos se modificaba por el de compañera de profesión cuando compartían alguna información o comentario sobre su trabajo (no podemos olvidar que también soy Trabajadora Social, como ellas) y también por el de conocida personal, ya que a algunas de las profesionales las conocía antes del desarrollo de la investigación y por tanto compartíamos conversaciones personales.
- En el caso de los usuarios, la mayoría de ellos me han visto como voluntaria de Cáritas (que es del contexto del que me conocen previamente).

Esta variabilidad de roles creo que ha sido una fuente de riqueza y ha facilitado en muchos casos esa relación interpersonal y de confianza que es tan necesaria para el desarrollo de este tipo de investigación. Básicamente porque esa variabilidad es real y no meramente artificiosa, tal como ocurre normalmente en los procesos de investigación similares: además de investigadora participo de la intervención social. Por supuesto, esta circunstancia puede conllevar desventajas, pero sólo lo serán si se pretende la quimérica figura de la investigadora neutral y aséptica, que pasa invisiblemente por los contextos de investigación. De hecho, dice Guash (1997:43) al respecto: “la calidad y la cantidad de la información recibida será óptima si quienes la ofrecen lo hacen desde una relación social buena respecto a quién investiga. Conocer bien a los (y a las) informantes sólo es posible tras haber construido algún tipo de vínculo social con ellos”, y creo que he cumplido con este aspecto en los distintos escenarios y con los distintos



colectivos. Esta ha sido, en mi opinión, una de las fortalezas para poder desarrollar de forma positiva esta investigación.

Con respecto a la temporalización del desarrollo de esta técnica (y del trabajo de campo en general), mi presencia en los contextos de investigación se ha desarrollado a lo largo de 18 meses aproximadamente de forma continuada aunque con especificidades en función de los colectivos.

La presencia y la observación en Cáritas Parroquial continúan en el tiempo, debido a la mi pertenencia al mismo. Normalmente la presencia consiste en mi participación de la intervención directa (prácticamente todas las semanas), en las reuniones del equipo de voluntarios (una vez al mes) además de los encuentros que he tenido con los voluntarios para el desarrollo de las entrevistas (de las que hablaré con posterioridad). En el caso de los usuarios, mi presencia en sus espacios ha sido mucho más puntual (casi limitado al desarrollo de las entrevistas) aunque el contacto personal con ellos se ha seguido manteniendo. Por último, la presencia en los Servicios sociales sí se ha limitado a 18 meses de trabajo de campo aunque en la etapa de redacción de esta investigación también he vuelto de forma puntual para la aclaración de ciertas dudas que me surgían. Normalmente mi presencia en el Centro de Servicios sociales se ha extendido desde los despachos de las profesionales (aunque no se ha participado de la intervención directa) a las entrevistas realizadas, pasando por alguna que otra reunión de coordinación interna, además de las múltiples ocasiones en que he transitado el centro sin objetivo alguno, simplemente por el hecho de estar y observar, principalmente en los pasillos y espacios de espera de los usuarios.

Por último, sobre el contenido y la sistematización de esta observación participante, he intentado estar “siempre conectada” como plantea Eisner (1998) en el sentido de hacer uso y registrar todo lo posible: comentarios hechos casualmente por voluntarios, profesionales y usuarios, noticias en los tablones de anuncios, la manera en que los distintos actores se hablan entre sí y se mueven por sus espacios, la distribución física de los lugares de intervención directos e indirectos (salas de esperas...)... Toda esta información ha ido quedando registrada de manera sistemática en un cuaderno de campo y en los memorándum que he ido desarrollando y a los que posteriormente me referiré.

En definitiva la intención del trabajo de campo ha sido “vivir” estos lugares de la intervención, intentando captar sus lógicas en tanto que escenarios de comunicación en medio de la intervención social.

## ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Necesitamos escuchar lo que las personas tienen que decirnos acerca de sus actividades, sus sentimientos y sus vidas. Para ello, el arte de la conversación, aprendido durante la socialización, constituye el mejor fundamento conceptual y práctico para el desarrollo de las diversas formas de entrevistas cualitativas.

Siguiendo a Frenkel-Brunswik (1969:304) en sus Instrucciones Generales a los entrevistadores: “puede pensarse en diferentes tipo de entrevista cuya variedad estaría entre dos extremos: por un lado, una entrevista completamente ‘controlada’, en la que el entrevistador sigue un conjunto de preguntas definidas rígidamente para todos los sujetos; y por otro lado, una entrevista extremadamente ‘libre’ en la que el investigador pregunta únicamente las cuestiones más generales, siendo determinada la secuencia de preguntas sobre todo por las respuestas del sujeto”. Mis entrevistas se hallan entre estos dos extremos pero están algo más próximas a la segunda, es más, en mi caso prefiero hablar más que de entrevistas, de diálogos y conversaciones.

Concretando aún más en la tipología de entrevista, he utilizado una *entrevista estandarizada no programada* (Denzin, 1970), en donde la estandarización vendría por la focalización en un mismo conjunto de información en todas las entrevistas y la no programación se debería a un estilo de entrevista que exige adaptar la formulación y el orden de las preguntas a cada entrevistado.

Hablamos de un tipo de entrevistas más conversacional cuya prolongación se puede alcanzar en una sola sesión, pero también puede extenderse en varias sesiones. Se trata de la idea de intermitencia tan característica de las relaciones y conversaciones corrientes, de tipos de entrevistas que pueden ser suspendidas más que terminadas, pudiéndose activar cómodamente una y otra vez (Schatzman y Strauss, 1973). A esto hay que añadirle las innumerables ocasiones que he encontrado dentro y fuera de escenario, en la calle, en pasillos, en ascensores, incluso en bares para hacer preguntas sobre cosas vistas y oídas en los contextos de investigación, que a lo mejor han tenido una duración de unos pocos segundos o minutos, pero que además que ofrecer una información valiosísima, han podido provocar la oportunidad de nuevos encuentros conversacionales en sesiones más extensas.

A pesar de lo expuesto en el párrafo anterior se tiene claro, siguiendo a Robert Atkinson (1998:32), que una entrevista no es una conversación.

“Una entrevista debería ser informal y deshilvanada, como una conversación, pero en una entrevista, la otra persona es la que habla. El entrevistador es el que

escucha, su conocimiento y su voz deberían permanecer en segundo plano, primordialmente para proporcionar apoyo y ánimo. Una entrevista debería tener un empuje claro, tal y como lo tiene un ritual que separa el tiempo ritual del tiempo regular. Una entrevista te permite también hacer preguntas con más detalle que en una conversación normal. Una entrevista tiene un modo propio que permite por un lado, mucha más profundidad y por otro, una explicación de lo obvio”.

Queda aclarado, por tanto, que las entrevistas cualitativas no son meras conversaciones cotidianas, aunque se aproximan a ellas en tanto interacción cara a cara producida en condiciones históricas y sociobiográficas determinadas. Se trata de conversaciones profesionales, con un propósito y un diseño orientados a la investigación social, que exige del entrevistador gran preparación, habilidad conversacional y capacidad analítica (Wengraf, 2001).

Con respecto a la selección de las personas a entrevistar, en apartados anteriores ya se ha dejado claro que he trabajado con tres colectivos (profesionales, voluntarios y usuarios), pero han ido apareciendo otros agentes que veía interesante entrevistar. En este sentido se puede decir que a la hora de establecer la muestra de personas a entrevistar he seguido lo que Miles y Huberman (1994) llaman *muestreo secuencial conceptualmente conducido*, es decir, un muestreo cualitativo en continua revisión, provisional, que no queda totalmente proyectado en el momento de planificar el estudio. Esto está en sintonía con el concepto de diseño flexible (Marshall y Rossman, 1989), interactivo, continuo (Rubin, 1995), emergente (Valles, 1997) que caracteriza a los estudios más genuinamente cualitativos. Se trata de una visión circular de la investigación. Las decisiones de diseño se van tomando a lo largo del estudio. Durante el trabajo de campo cabe la reformulación del problema, de las preguntas de investigación... todo lo cual puede llevar a la reformulación de las decisiones muestrales iniciales.

En mi caso el objetivo era aproximarme a los diferentes puntos de vista sobre la intervención social generados en distintos contextos y para ello resultaba estratégico una selección equilibrada de entrevistados que aportaran modos diversos de enfocar la “arena de estudio” (Rubin, 1995), tal y como nos indica la Teoría Fundamentada que hemos seguido. De lo anteriormente expresado ha resultado la siguiente selección:

USUARIOS	PROFESIONALES	VOLUNTARIOS
<b>8 personas</b> 7 mujeres y 1 hombre (5 extranjeros y 3 nacionales).	<b>8 personas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 Trabajadoras Sociales del SIVO</li> <li>• 1 Director del Centro de SSSS</li> <li>• 1 Conserje</li> </ul>	<b>11 personas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 voluntarios (5 hombres y 5 mujeres).</li> <li>• 1 Párroco-sacerdote</li> </ul>

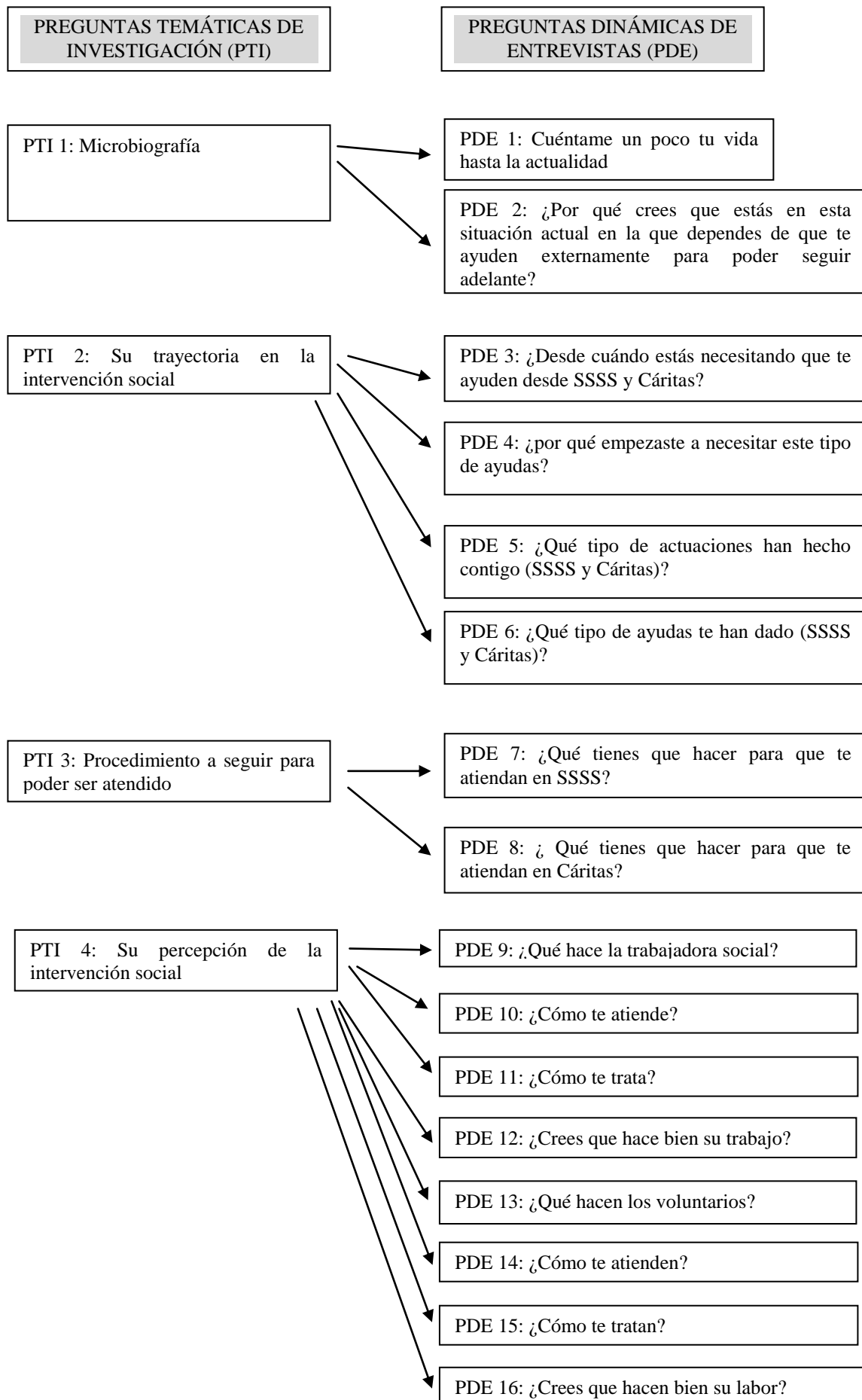
Por tanto, desde la perspectiva de las entrevistas, he trabajado con un grupo total de 26 personas. Evidentemente no pretendía la representación estadística sino más bien la representación tipológica, socioestructural correspondiente a los objetivos del estudio. Y al igual que en muchos otros estudios cualitativos, debo decir que la selección ha sido fruto de las contingencias de medios y tiempos, siempre en directa relación y coherencia con los planteamientos y objetivos del estudio. Todo ellos se evidencia en un conjunto de criterios de naturaleza mucho más explícita y que corresponden a las cuatro preguntas o condiciones de selección que propone Raymond L. Gorden (1975:196):

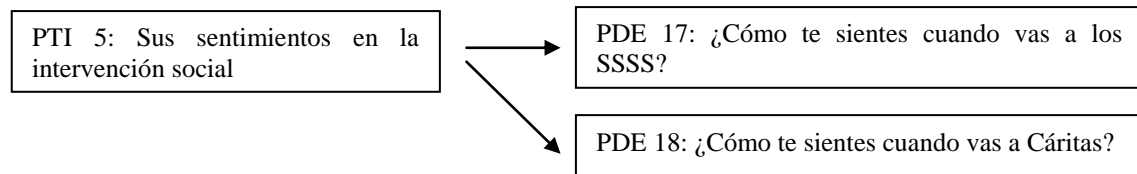
- a) ¿Quiénes tienen la información relevante?
- b) ¿Quiénes son más accesibles física y socialmente?
- c) ¿Quiénes están más dispuesto a informar?
- d) ¿Quiénes son más capaces de comunicar la información con precisión?

A la hora de diseñar las entrevistas con sus preguntas, decidí seguir el esquema de Kvale (1996), que distingue entre *preguntas temáticas de investigación (PTI)* que sería como los grandes ejes temáticos sobre los que queremos indagar y las *preguntas dinámicas de entrevistas (PDE)*, que sería la traducción de esas grandes ejes a un lenguaje más coloquial que pueda ser usado y entendido por el entrevistado en el desarrollo de la entrevista. Normalmente a una pregunta temática de investigación le corresponden varias preguntas dinámicas posibles.

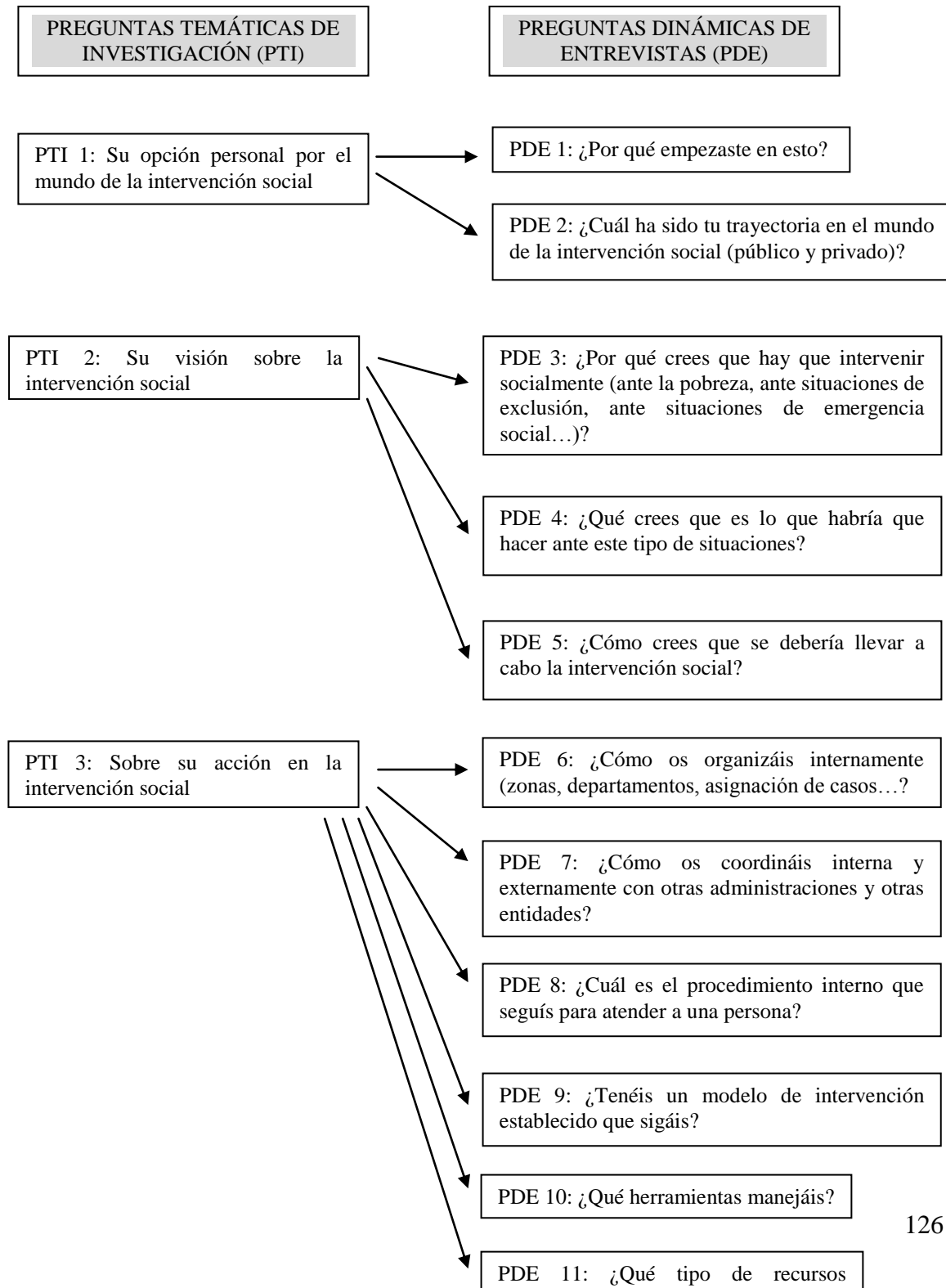
En función de la selección de personas a entrevistar desarrollado anteriormente, he diseñado (y utilizado en el trabajo de campo) tres modelos de entrevista, una por cada colectivo con los que he trabajado. Siguiendo el esquema de Kvale (1996):

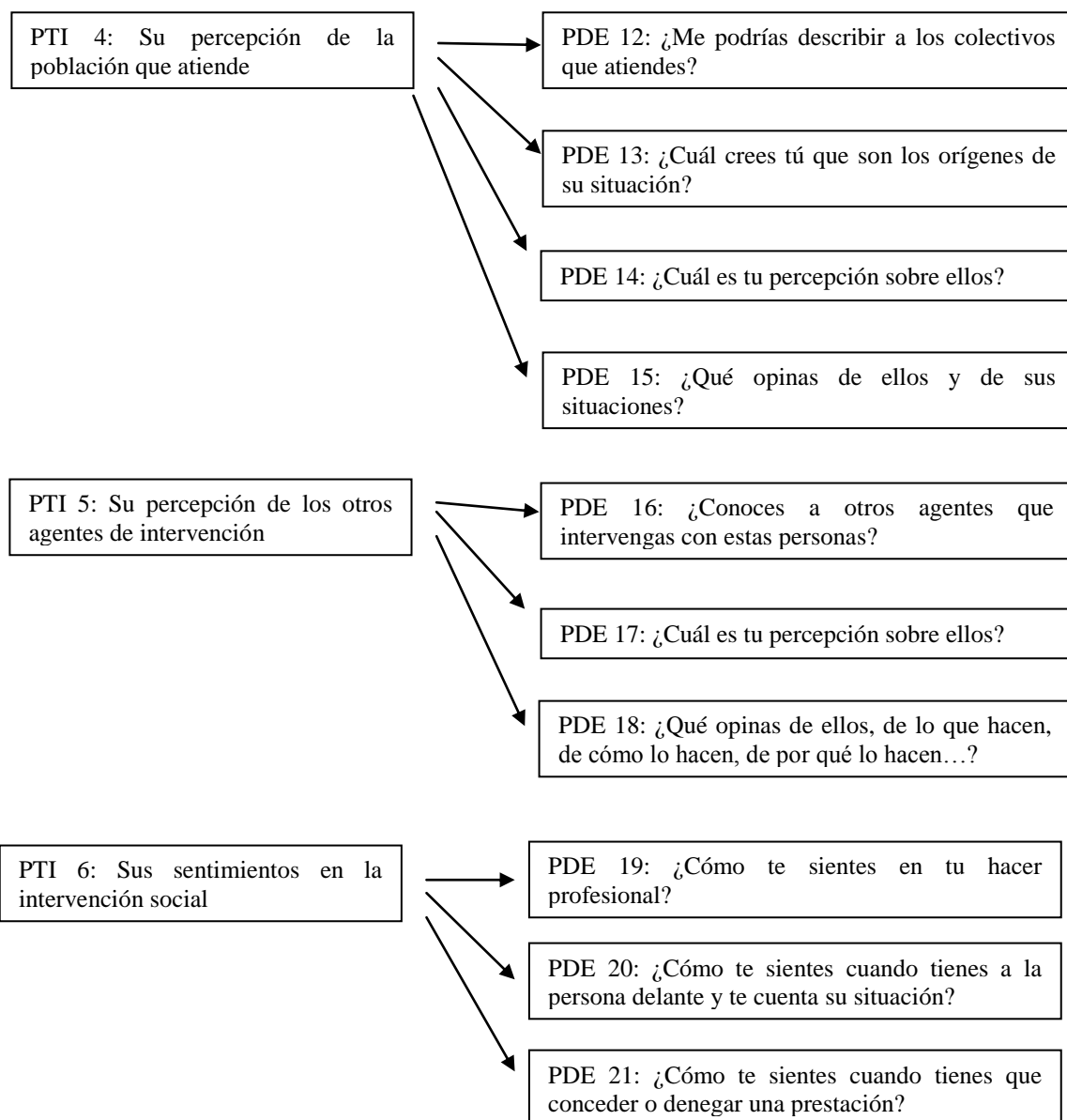
Modelo 1: USUARIOS (elaboración propia a partir de Kvale, 1996).



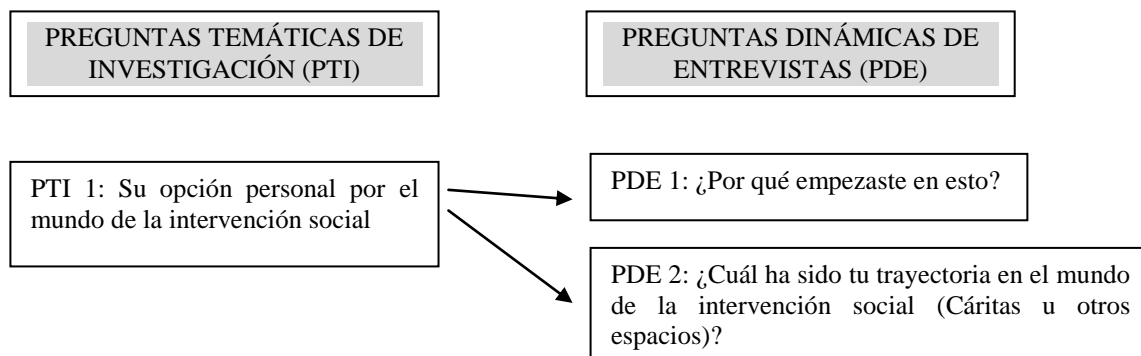


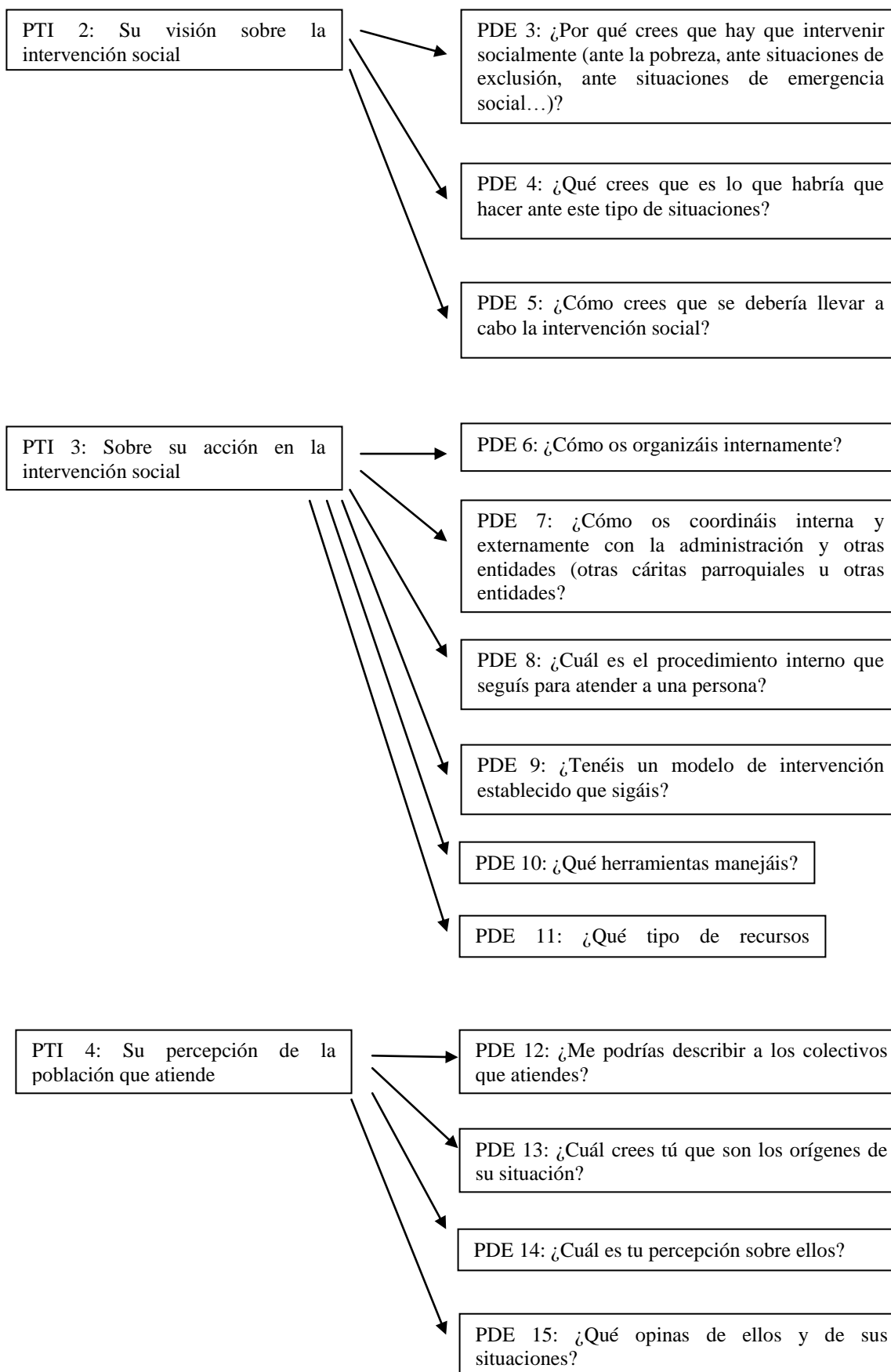
## MODELO 2: PROFESIONALES (elaboración propia a partir de Kvale, 1996).



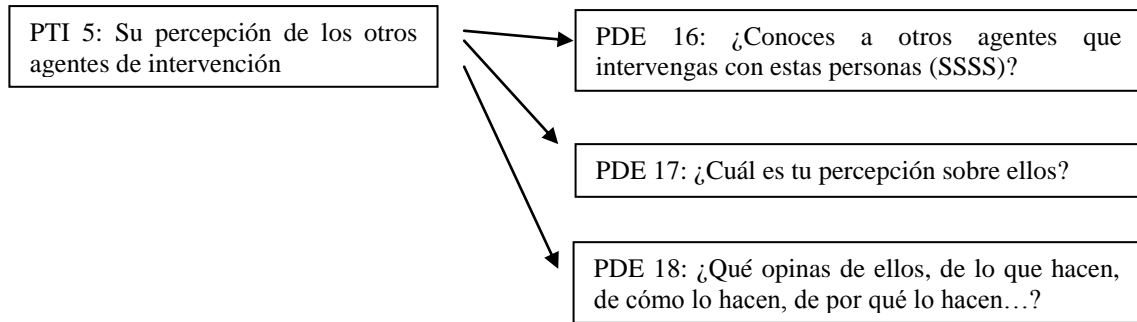


MODELO 3: VOLUNTARIOS (elaboración propia a partir de Kvale, 1996).



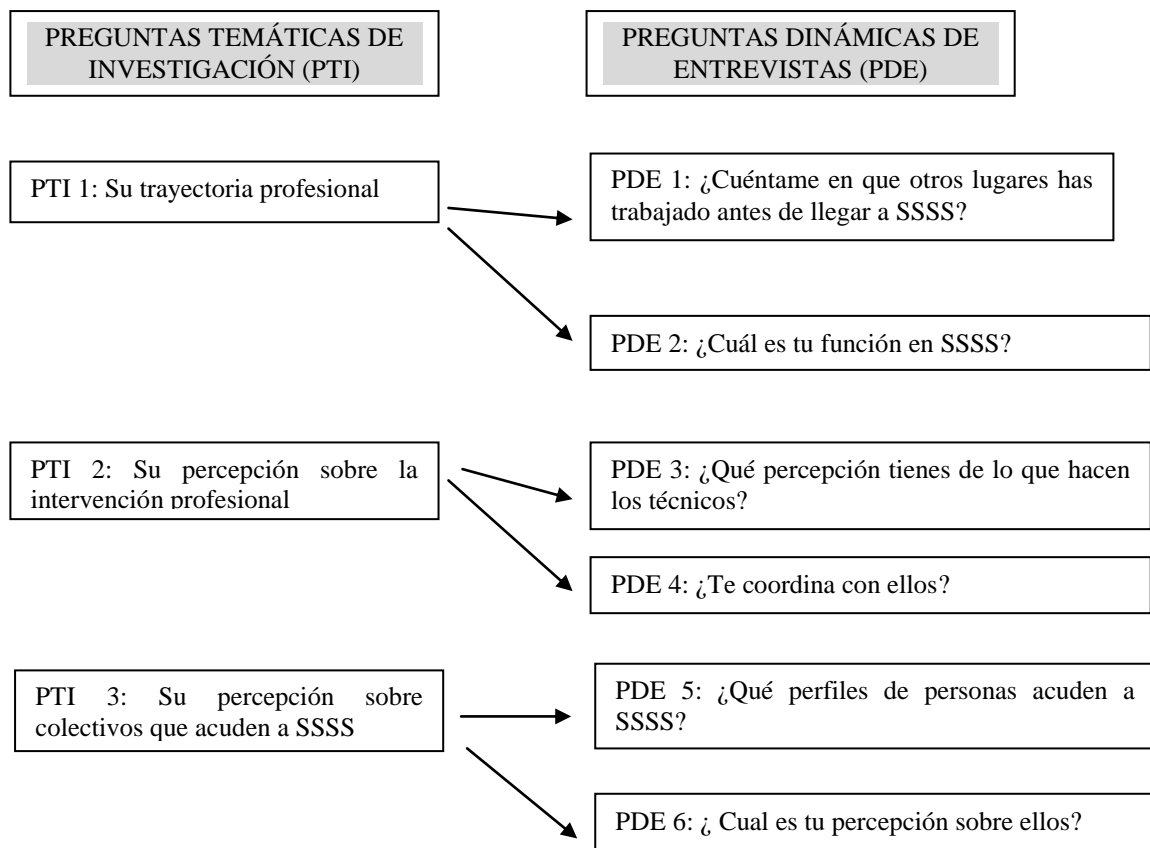






Hubo tres personas a las que, por sus perfiles y por el papel que desempeñan dentro de sus organizaciones no les apliqué estos guiones. Por un lado el Director del Centro de Servicios sociales y el Párroco-Sacerdote, que si bien siguieron la misma entrevista que técnicos y voluntarios, al no estar ‘al pie’ de la intervención, sino en un ámbito más de dirección y coordinación, obviaron algunas temáticas (por ejemplo, lo relacionado con la acción directa) y profundizaron mucho más en otras (lo relacionado con la organización o con la visión sobre la intervención social). Otro perfil distinto fue el del conserje con el que seguimos una entrevista mucho más concreta y aplicada a sus funciones específicas.

Modelo 4: CONSERJE (elaboración propia a partir de Kvale, 1996).



La duración y el número de encuentros para culminar las entrevistas han sido muy variables. Se han seguido distintas dinámicas en función del colectivo y de su disponibilidad. Así con los usuarios he llevado a cabo una sola sesión de entrevista, de hora y media aproximadamente. Con los profesionales, he llevado a cabo tres sesiones de entrevistas de 45 minutos de duración aproximadamente, tanto porque el guión ‘daba juego’ para ello, como porque, al ser el contexto más desconocido, era una forma de garantizar mi presencia más continuada por el centro, profundizar y volver sobre temas que me resultaba de especial interés. Por último, en cuanto a los voluntarios, las entrevistas las desarrollé en dos sesiones de una hora de duración aproximadamente con cada uno de ellos.

En los casos específicos del Director del Centro de SSSS y del Párroco-Sacerdote, la entrevista se llevó a cabo en una sola sesión, ya que por agenda era mucho más complicado quedar con ellos. En el caso del conserje, también la entrevista fue en una sola sesión, debido a que era una entrevista mucho más escueta.

En cuanto al lugar y calendario de las entrevistas, tenía claro que, tal y como nos plantea Valles (2002) lo recomendable era ejercer un talante flexible respecto a las preferencias del entrevistado, no por mera cortesía sino también por evitar que las entrevistas se malograrán por haber forzado la situación. Veía interesante adaptarme a sus ‘propios territorios’ ya que así se iban a sentir más a gusto y seguros a la hora de expresarse. A esto había que unirle el intento de que la entrevista se desarrollara en un contexto de privacidad y tranquilidad, pues de ello también dependía la calidad de la misma. De esta forma, en el caso de las profesionales, todas ellas me citaron en sus propios despachos ubicados en el Centro de Servicios sociales, al igual que el Director del Centro. Normalmente la cita se producía a primera hora o a última de la mañana para no interrumpir su quehacer profesional. En el caso del Conserje, al no tener un espacio propio privado en su puesto de trabajo tuvimos que desarrollarla en la cafetería del centro, con los problemas de ruido y de privacidad que eso supuso y que afectó parcialmente a la calidad de la grabación.

En el caso de los voluntarios, todos ellos me citaron en el propio despacho de Cáritas ubicado en los Salones Parroquiales, a excepción de uno de ellos que me citaba en su propio puesto de trabajo y del párroco que me citó en su propio despacho dentro de la Parroquia.

Con respecto a los usuarios ya se comentó en apartados anteriores, que aunque muchos de ellos me citaron en sus casas, a algunos hubo que ‘perseguirlos’ porque no se

presentaban a la cita, hasta el punto de hacer una de las entrevistas en un parking, ya que era donde más tiempo pasaba para ganarse algún dinero como aparcacoches.

Otro elemento a tener en cuenta en el desarrollo de las entrevistas era su registro. En este caso hemos seguido el método más usual: la grabación magnetofónica, lo que ha hecho ganar en capacidad de registro fidedigno y fluidez conversacional. Pero paralelamente a este formato de registro disponía de un diario de campo, en el que incluir todas aquellas anotaciones que surgían en torno a las propias entrevistas o bien en encuentros informales o llamadas telefónicas previas y posteriores con los informantes al desarrollo de la entrevista. Como nos indica Kvale (1996:129) “Puede merecer la pena para el entrevistador dedicar 10 minutos de tranquilidad después de cada entrevista para recordar y reflejar lo que se ha aprendido en la entrevista concreta, incluyendo la interacción interpersonal. Estas impresiones inmediatas pueden proporcionar un contexto valioso para el análisis posterior de las transcripciones”.

En cuanto a la transcripción de las entrevistas, soy consciente de que hay distintas formas de llevarla a cabo dependiendo del propósito, del tiempo del que se disponga e incluso de las posibilidades de contar con colaboración externa. En mi caso he apostado por una transcripción literal de las mismas a pesar del consumo de tiempo que eso suponía (un total de 48 entrevistas) y de lo fatigoso de dicha tarea. Pero parto del convencimiento de que la transcripción forma parte del propio momento de análisis y que muchas ideas y sugerencias analíticas podían aparecer en el desarrollo de la misma. Como nos dice Wengraf (2001:209) “terrible error acometer la transcripción y luego empezar a analizar. Hay que aprovechar la oportunidad de la primera audición de la grabación no sólo para hacer la transcripción sino también para escribir notas de análisis e interpretación”.

## MEMORANDOS.

De la Teoría Fundamentada he utilizado esta técnica que consiste en la redacción de notas con las ideas que van surgiendo a lo largo de la investigación. Como las define Andreu et al (2007) se trata de las anotaciones del investigador durante la investigación que recogen sus pensamientos e interpretaciones sobre los datos, las explicaciones de los conceptos y categorías y también las direcciones por las que debe seguir el análisis. Estos ‘memos’ se han ido ampliando y modificando a lo largo de la investigación ya que los he ido dotando de contenido en las distintas fases de la investigación (ideas que surgían cuando estaba en los propios contextos de intervención, en el momento de la

transcripciones, en el desarrollo de las entrevistas, en una simple conversación con los directores de la tesis, o en un paseo...).

Estos memorando los he ido organizando por categorías conceptuales y después me han resultado de mucha utilidad, sobre todo en la fase de análisis y redacción.

## CONSULTA DOCUMENTAL

Junto a todo lo anterior (productos del propio trabajo de campo), he llevado paralelamente una consulta documental en relación a los dos contextos de intervención investigados, principalmente en dos líneas:

- El análisis y la lectura del “deber ser” de la intervención (discursos hegemónicos sobre la intervención social), que será plasmado en el capítulo siguiente. Así he estudiado el marco normativo de Servicios sociales para el caso de los Servicios sociales Comunitarios, así como la Doctrina Social de la Iglesia para el caso de Cáritas.
- Los procedimientos en la intervención, es decir, consulta de herramientas, modelos, protocolos escritos... A este respecto el acceso ha sido muy desigual entre ambos contextos. Para los Servicios sociales apenas se ha podido acceder a esta documentación, disponiendo solo de la información descrita en las entrevistas por las propias profesionales y por el director del centro. En cuanto a Cáritas la situación ha sido completamente distinta, en la medida en que he podido acceder a toda su documentación, debido obviamente a mi pertenencia a esta organización.

He de reconocer que el desarrollo del trabajo de campo ha supuesto un proceso muy enriquecedor a nivel personal, ya no sólo por la información que se iban generando de cara a esta investigación, sino sobre todo, y principalmente, por el acercamiento a los sujetos que participan en la intervención social.

**TERCERA PARTE:**  
**CONTEXTOS DE**  
**INTERVENCIÓN SOCIAL**

CAPÍTULO 4:

Los discursos oficiales de la Intervención Social en el Estado y en la Iglesia. Definición y “deber ser”.

## **A) EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.**

A pesar del desarrollo normativo que se analizará posteriormente, a día de hoy, definir el Sistema Público de Servicios sociales sigue siendo una tarea difícil y complicada, sobre todo por la complejidad y paradojas en el que se mueve este sistema de protección social. De esta forma, siguiendo a Fernando Fantova (2004a) voy, en este apartado, a hacer una caracterización del Sistema de Servicios sociales en base a sus contradicciones y complejidades, lo que explica, en cierta manera, la dificultad de una definición consensuada.

- Un sistema de misión y destinatarios indefinidos. Las definiciones que se dan sobre los servicios sociales son tan amplias que sería difícil encontrar una sola persona que por algún aspecto no pudiera ser destinatario de los servicios sociales. De esta forma nos encontramos con que a un subsistema de protección se le encomienda la responsabilidad, los cometidos y los objetivos, “que en el mejor de los casos sólo podrían ser alcanzados por el conjunto del sistema” (Fantova, 2004a:2). Tal como plantea Gil Calvo (1998), se coloca a los servicios sociales en una situación paradójica que puede ser fuente de creatividad y fertilidad pero también de confusión y esterilidad.
- Un sistema planteado como “de responsabilidad pública” lo que supone que la construcción y delimitación de las necesidades a las que han de dar respuestas los servicios sociales se lleva a cabo mediante una prescripción normativa realizada por unos poderes públicos configurados democráticamente. Pero cuando hablamos de construcción de necesidades sociales y de las respuestas a las mismas, hablamos de un proceso muy complejo donde entran en juego una gran variedad de agentes, intereses y capacidades. Hablamos de personas, familias, grupos y comunidades a los que se destinan los servicios, los entornos familiares, comunitarios y sociales de estos destinatarios, las agencias (públicas, privadas, voluntarias) que interactúan o compiten con ellos en la provisión de servicios sociales, los profesionales que trabajan en el sistema, los responsables gubernamentales, los otros sistemas de protección.... De esta forma, “los sistema de servicios sociales están expuestos a expectativas y reciben aportaciones procedentes de todo este conjunto de personas y grupos interesados o implicados y en ese entramado de relaciones multilaterales se juega el sistema

la legitimización, la financiación, la percepción o la valoración que se haga de él” (Fantova, 2004a:4).

- Un sistema proveedor de servicios de alta intangibilidad e interactividad. Hablamos de servicios que, si bien pueden incorporar elementos tangibles, consisten básicamente, a nuestro juicio, en relación interpersonal. Esto supone “que la persona que recibe el servicio participa necesariamente en su prestación, que la producción y el consumo se dan simultáneamente o que no siempre resulta fácil estandarizar el proceso” (Fantova, 2004a:5). A este respecto las legislaciones de servicios sociales plantean modelos de atención que propugnan una intervención social personalizada, basada en una gestión de casos que intente responder a las necesidades y expectativas de las personas atendidas con un enfoque de continuidad en la atención, haciendo mucho hincapié en la prevención y en la acción social de cara a la comunidad. Pero la estructura y la cultura que los sistemas han ido adoptando no siempre facilita la actuación conforme a estos principios, y en mucho de los casos la intervención desde estos sistemas se centra en intervenciones puntuales, individuales y centradas en lo tangible (aplicación de recursos concretos).
- Un sistema de servicios semiestructurado y mixto. En el sistema de servicios sociales no se encuentra el grado de interacción y orden que existe, por ejemplo, en el sistema sanitario o en el educativo. Las fuerzas estructurantes han sido y son débiles en los sistemas de servicios sociales. Ni desde los poderes públicos ha habido una apuesta eficaz por un determinado modelo, ni desde otras dinámicas como la investigación o la propia sociedad civil. El resultado ha sido “una mixtura semiestructurada en la que las instancias o agentes más vulnerables (en particular las personas destinatarias de los servicios sociales) no encuentran garantía para sus derechos sociales” (Fantova, 2004a:6). Hay que decir que no cualquier proceso de estructuración del sistema de servicios sociales representa una mejora, sobre todo cuando lo que prima son los intereses de otros agentes o instancias y no los de los propios destinatarios del sistema.

Por otro lado, el carácter mixto hace referencia a la copresencia en el sistema del sector público, del sector lucrativo y del tercer sector. Hablamos de entramados de estructuras públicas de gestión donde distintas administraciones tienen diversos grados de compromiso en materia de legislación, planificación, financiación o evaluación, coexiste el personal remunerado y el voluntariado y



donde conviven o compiten multiplicidad de tradiciones y culturas, sin que nadie, al parecer, pueda reivindicar el liderazgo, la centralidad o la hegemonía.

Una vez hecho este intento de caracterización del Sistema de Servicios sociales, centrándome sobre todo en sus complejidades y paradojas, pongo de manifiesto la dificultad de establecer una definición concreta. De hecho, en la actualidad se puede hablar de dos grandes tendencias, tal y como establece Manuel Aguilar (2009):

- Una definición muy enmarcada en la idea de necesidades humanas de forma global, que puede llevar a la conclusión de que los Servicios sociales incluirían la educación, la sanidad etc. De esta forma, el objeto de los servicios sociales se enmarcaría en términos tales como el bienestar social, la calidad de vida, el pleno desarrollo de individuos y grupos etc.
- Una definición basada en los campos o ámbitos de intervención de los Servicios sociales, que por lo general suelen ser: menores, mayores, personas con discapacidad, drogodependientes, prevención de delincuencia, minorías étnicas, mujer etc. De esta forma, esta definición, según Aguilar (2009) lleva aparejada la idea de que los servicios sociales ocupan una función marginal de atención a los excluidos de la protección social central. Pero a este respecto disto de lo planteado por el autor y personalmente no creo que este tipo de definiciones se dirijan a las personas que conformen la periferia social, ya que, si se analiza con detenimiento los colectivos que quedan incluidos dentro de esta definición, y sobre todo, y principalmente, los colectivos que quedan excluidos, se estaría hablando de varones de entre 35 y 55 años que tienen trabajo. ¿Acaso este es el único colectivo social que conforma el centro de la sociedad, lo “normal”?

Pero la idea es buscar una definición que no se base ni en la población a la que se atiende ni tampoco en la técnica específica de protección (asistencial, contributiva, prestaciones económicas...) es por ello que para el marco de esta investigación voy a tomar como referencia la definición que hace Fernando Fantova (2008) basada en la idea de interacción humana. Centrándonos en el eje central de esta investigación sobre la construcción social de las personas en la intervención social, tal y como hemos planteado en el Capítulo 1, defendemos que la interacción entre las personas es lo que nos va construyendo como sujetos (también en los contextos de intervención social), por lo tanto entiendo que esta definición, de todas las posibles, es la que más se ajusta a mi propuesta teórica-metodológica.

Fantova (2008:42) define los Servicios sociales como “aquellos que se ocupan de prevenir, paliar o corregir disfunciones o problemas en el ámbito de la interacción humana, es decir, del ajuste entre autonomía personal e integración comunitaria. O dicho de otra manera, aquellos servicios que se encargan de promover el mejor ajuste posible entre la capacidad de cada persona para desenvolverse autónomamente y el soporte social disponible en sus redes familiares y comunitarias. Dicha labor se basará en un diagnóstico social que permita establecer el estado de esa interacción de la que hablamos y los factores relacionados con ese estado, algunos de los cuales serán abordables desde los servicios sociales y otros no”.

Partiendo de esta definición, creo que podemos superar las paradojas con las que comenzábamos este apartado, concretamente esa situación en la que se ha encontrado en muchos momentos los Servicios sociales que, siendo uno de los sistemas de protección social más débiles, se le ha otorgado el encargo global del bienestar. En definitiva, con esta definición se ayuda a asumir la complejidad de la realidad social a la que tanto me he referido, y poner de manifiesto la necesaria complementariedad entre las diferentes ramas de protección para poder alcanzar dicho bienestar. O dicho de otro modo, si se parte de esta definición, poniendo en el centro la interacción humana, se ayuda, por un lado, a revisar hasta qué punto los servicios sociales se tienen que responsabilizar de determinadas situaciones o fenómenos que, sin más, se han considerado relevantes para ellos, y por otro lado, permite identificar situaciones y fenómenos a los que los servicios sociales han prestado poca atención y cuyo abordaje resulta estratégico, entre otras cosas, para prevenir desajustes que hagan necesaria, posteriormente, una intervención mucho más compleja y costosa.

Pero centrándome ya en las praxis concretas, más allá de partir de una definición, se puede decir que existe un consenso generalizado en cuanto a los tipos de necesidades que atienden los Sistema Públicos de Servicios sociales. Éstos están actuando sobre tres grandes tipos de necesidades (Aguilar, 2009):

- Personas que se encuentran con dificultades especiales añadidas para su integración en la vida social. Los obstáculos a su integración pueden ser de muy diversos tipos, por limitaciones propias, o por discriminaciones o barreras externas. Lo que tienen en común es la necesidad de apoyos específicos para desarrollar su incorporación a la vida social. Se puede considerar como un trabajo de inclusión, integración, incorporación o inserción social.

- Personas que no pueden desarrollarse en las actividades de la vida diaria sin ayudas de otros, lo que sería el núcleo de atención a la dependencia.
- Asegurar el cuidado y la efectiva responsabilidad hacia menores y personas con determinadas discapacidad o enfermedad mental.

Una vez aclarada la definición de Servicios sociales de la que partimos es necesario que se vaya concretando en los distintos niveles de este Sistema Público como una forma de ir aproximándose al contexto concreto que ha sido investigado.

La Ley 2/1988 de Servicios sociales de Andalucía (que posteriormente trataremos en mayor profundidad) en su artículo 5 reconoce dentro de su estructura dos tipologías de Servicios sociales: comunitarios y especializados.

Los servicios sociales comunitarios van a ser la estructura básica y el nivel de intervención más próximo al usuario (art.7) desarrollando cuatro servicios o prestaciones: Servicio de Información, Valoración y Orientación, Servicio de Cooperación Social, Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicio de Convivencia y Reinserción.

Los servicios sociales especializados (art.11), suponen un segundo nivel de intervención. La diferencia con respecto a los servicios sociales comunitarios es que se dirigen a determinados sectores de la población específicos y no a toda la comunidad, y se estructuran en función de la necesidad y no en función del territorio.

Ha sido en el marco de los Servicios sociales Comunitarios donde se ha llevado a cabo la investigación y por tanto, donde se va a profundizar a continuación.

Gustavo García (1988) define estos Servicios sociales Comunitarios como aquellos servicios sociales de carácter global y polivalente, organizados bajo la responsabilidad pública, cuyas actividades tienen por finalidad la atención de los problemas de la comunidad residente en la zona, el desarrollo de la misma y la mejora de su calidad de vida.

Los principales rasgos que van a definir estos Servicios sociales Comunitarios son:

- Configuran la estructura básica de la acción social.
- Constituyen el nivel más primario de atención en el sistema de Servicios sociales.
- Se van a prestar a los individuos, grupos y comunidades en su medio habitual.
- Se dirigen a todos los ciudadanos y colectivos.
- Su objetivo es promover el desarrollo del bienestar social de todos los ciudadanos.

- Su gestión corresponde a los ayuntamientos.
- Constituyen el punto de inmediato acceso y el nivel del sistema de Servicios sociales más cercano al usuario y a su ambiente familiar y social.
- Atienden un área lo más próxima al ciudadano.
- Orientan o derivan a los ciudadanos hacia los Servicios sociales especializados o bien hacia otras áreas del bienestar social.
- Cuentan con equipamiento específico: los Centros de Servicios sociales.
- Desarrollan una serie de prestaciones básicas desarrolladas por el Decreto 11/1992: Servicio de información, valoración y orientación (SIVO), Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), Servicio de convivencia y reinserción (CORE), Servicio de cooperación social (COSO) y otros que la dinámica social exija.

De todas estas prestaciones, voy a centrarme y a profundizar en la primera de ellas, ya que es el servicio concreto donde he desarrollado esta investigación.

El Servicio de Información Valoración y Orientación (SIVO) se define por el Decreto 11/1992 en su artículo nº 3 como “el servicio que responde a las necesidad y al derecho que tienen los ciudadanos de estar informados en orden a posibilitar su acceso a los recursos sociales existentes, orientando y analizando las demandas sociales planteadas”. Esta prestación básica responde a la necesidad de garantizar el derecho de la población, individuos, grupos e instituciones a disponer de medios para conocer tanto los derechos que pudieren corresponderle, como los recursos sociales existentes para dar respuesta a las necesidades socialmente reconocidas como objeto de protección social y de recibir, asimismo, el adecuado asesoramiento para poder canalizar de forma eficaz sus demandas hacia los diversos servicios que la sociedad ofrece, posibilitando así la igualdad de accesos a los mismos. Desde esta perspectiva, podemos decir que el SIVO es la prestación más extendida y la que cuenta con más usuarios en el ámbito de los Servicios sociales Comunitarios.

Siguiendo el Informe al Parlamento que el Defensor del Pueblo Andaluz realizó en 2005 sobre la situación de los servicios sociales en Andalucía, se puede caracterizar esta prestación de la siguiente manera.

A) Con respecto a los objetivos. Esta prestación cumple con un doble objetivo:

- Proveer las necesidades de los individuos/grupos garantizando el acceso a los recursos básicos a través de:
  - \*El conocimiento de los recursos del Sistema de Servicios sociales y de otros sistemas de protección social.

\*El acceso al Sistema Público de Servicios sociales.

\*La orientación y asesoramiento respecto de la problemática general que presenta el individuo, grupo o comunidad.

- Proveer las necesidades del propio Sistema Público de Servicios sociales en orden a la mejor planificación, programación y evaluación de sus intervenciones, a través de:

\*La detección de la realidad social al objeto de garantizar una adecuada planificación y evaluación.

\*El conocimiento de las necesidades sociales.

\*La coordinación de actuaciones con otros sistemas de protección social.

\*La garantía de igualdad de accesos al sistema.

B) Con respecto a sus características. De esta prestación pueden destacarse las siguientes:

- Técnica, en tanto se trata de una prestación de información general, distinta de la que se puede prestar desde otros sistemas, siendo por ello necesario un nivel de cualificación técnica para su realización.
- Iniciadora, al configurarse como puerta de acceso para los diferentes recursos del Sistema y para la orientación y derivación hacia otras prestaciones y recursos de otros sistemas de protección social.
- Niveladora, en cuanto garantiza el principio de igualdad de acceso a los recursos.
- Estimuladora, en cuanto incide en la capacidad de cambio de los ciudadanos en orden a la resolución de sus necesidades.
- Personalizada, ya que se presta en función de las características de las personas usuarias y de sus necesidades.
- Descentralizada, al prestarse en el contexto territorial más próximo a la ciudadanía.
- Instrumental, al servicio de todos los usuarios, ciudadanos y profesionales.
- Analítica, al proporcionar a la Administración y los profesionales datos para el análisis de las situaciones de necesidad existentes.
- Eficaz y eficiente, en cuanto fomenta la eficacia y eficiencia en la utilización de recursos.

C) Con respecto a sus funciones: El SIVO incluye las siguientes funciones o actuaciones:

- ✓ Registro y toma de datos de los individuos o grupos para su posterior atención, así como para su utilización en el análisis de la demanda y consiguiente planificación.
- ✓ Información, a través de un conjunto de actividades profesionalizadas tendentes a dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, los recursos y las alternativas a su situación de necesidad.
- ✓ Valoración, con objeto de evaluar la situación de necesidad social para realizar un diagnóstico que permita buscar vías de solución a la problemática planteada.
- ✓ Orientación y asesoramiento social, en orden a prescribir a la persona/s necesitada/s el recurso o la prestación idónea en orden a superar el problema planteado.
- ✓ Tramitación de la documentación pertinente para acceder al recurso, prestación o servicio correspondiente.
- ✓ Derivación, en orden a dirigir a los usuarios atendidos hacia otros recursos o servicios dentro o fuera del sistema.

Una vez delimitado y caracterizado uno de los contextos donde se desarrolla una parte de esta investigación, creo que es importante, como ya ha quedado claro en los capítulos anteriores, conocer el discurso oficial de la intervención desde los Servicios sociales, es decir, cual es su “deber ser”.

#### ***A.1. El “deber ser” de la intervención social en los Servicios sociales.***

Para aproximarnos al “deber ser” de la intervención social desde los Servicios sociales es necesario comenzar por un breve recorrido histórico de la aparición de la acción social y su vinculación al Estado. La Constitución de 1978 será un punto de inflexión en la configuración del Sistema Público de Servicios sociales. Desde ahí haré un recorrido normativo de todos aquellas instrumentos legislativos creados por el Estado que articulan su intervención social, y que, por tanto van transmitiendo cual es el deber ser de la intervención social pública. Por último, profundizaré en el Sistema Público de Servicios sociales como espacio concreto en el que voy a centrar parte de mi investigación, deteniéndome sobre todo en su definición, en sus objetivos y principios inspiradores, como transmisores de ese “deber ser” que debe imbuir la intervención social.

### *A.1.1 Un breve recorrido por la historia de la acción social pública en España.*

Como se ha comentado en el párrafo introductorio, aun cuando cabe asumir que la rama de los Servicios sociales se configura en España tras la Constitución de 1978, es indudable que sus antecedentes vienen de muy lejanas fechas. Este apartado se centrará en rastrear de un forma muy somera los distintos pasos que el Estado, desde lo público, fue dando en el ámbito de la protección social hasta la llegada de la Constitución de 1978.

Tal y como se relatará posteriormente, en el origen fue la caridad. Prelados, monasterios y otras instituciones eclesiásticas practicaban las virtudes caritativas para con los necesitados o miserables como parte esencial de su misión evangélica.

La Baja Edad Media, con el crecimiento demográfico y la concentración urbana, fue testigo de una primera evolución en las ideas asistenciales. De esta forma aparece la asistencia mutua, a través de cofradías religioso-benéficas, y más tarde gremiales, que atendían a los asociados en los casos de pobreza, enfermedad y muerte. Y lo que es más importante, los poderes laicos (reyes y municipios) iniciaron su intervención, marcada desde su nacimiento por una doble vertiente que será característica durante todo el Antiguo Régimen: la ayuda a los verdaderamente necesitados y la represión de aquellos que fraudulentamente intentaban vivir de una asistencia pública de la que podían prescindir (Álvarez Junco, 1990).

Con la llegada del Estado Moderno (Reyes Católicos) surgieron reflexiones de parte de humanistas y reformadores sociales como Vives, Domingo de Soto, Juan de Robles, Giginta o Pérez de Herrera que propusieron métodos para controlar la mendicidad y regular la asistencia dentro de planes de política económica de más amplio alcance: las propuestas tendieron a orientarse hacia la creación de casas de misericordia y albergues de pobres que a la vez sirviesen de refugio, de instrumento de control, de centro de trabajo e incluso de “oficina de colocación”. “Esta política asistencial debería verse complementada con unas medidas de represión de los vagos, falsos pobres y marginales de todo tipo, asimilados a delincuentes, a los que habría de forzarse a trabajar” (Álvarez Junco, 1990:10).

En el siglo XVIII, siguiendo las mismas líneas anteriores, se multiplicarían el número de instituciones dedicadas a la recogida de los necesitados, a la vez que se tendía a su concentración y a la racionalización de la asistencia médico-hospitalaria. Los puntos de vista de los gobernantes eran claros: “ni la enfermedad ni la pobreza son ya problemas privados sino públicos; afectan a la policía, a la higiene y al desarrollo económico”

(Álvarez Junco, 1990:10). Así, se puede decir que, a grandes rasgos, la participación institucional en la atención a las necesidades sociales por parte de la política ilustrada se caracterizó, por un lado, por la ampliación de la intervención pública con la creación de un órgano asistencial periférico, como las Diputaciones de Barrio y un órgano central como la Junta General de Caridad. Por otro lado, reduce la acción privada por varias vías: supresión de gremios, supresión de cofradías, desamortizaciones de bienes patrimoniales de entidades privadas...

Pero a pesar de esto, el Estado se debatía entre unos principios teóricos abstencionistas y una necesidad de intervención y control, derivada de las crecientes tensiones sociales. En un momento inicial, los gobiernos se limitaron a proporcionar la ayuda imprescindible para evitar que capas de la población en situación desesperada recurrieran a soluciones extremas. Esta ambigüedad del Estado liberal favoreció, en último extremo, la persistencia del predominio eclesiástico en el terreno social.

La Constitución de Cádiz de 1812 asume la idea de ayuda en situaciones de menesterosidad y sienta las bases para un Sistema General de Beneficencia. Esta Constitución marcaba el nuevo rumbo hacia la municipalización de la asistencia y ese es el camino que siguió el Trienio Liberal donde las Cortes, a finales de 1821, aprueban la Ley General de la Beneficencia, que fue el primer intento de ordenamiento general de la beneficencia en nuestro país. Esta Ley incluía en su cartera de prestaciones los cuidados personales propios de los servicios sociales, la educación, y la capacitación, la inserción y protección laboral, el socorro material y la asistencia sanitaria. Contemplaba una importante absorción institucional hacia el poder público, que llevaba consigo también una importante confiscación patrimonial. Sometía a la Ley a todos los establecimientos, incluso los particulares y asignaba la responsabilidad pública directa del nuevo sistema institucional a los Ayuntamientos, para los que preveía una Junta Municipal de Beneficencia, bajo control público y con participación eclesiástica y vecinal. (Casado, 2007). Esta ley y todo su contenido quedaron en un mero proyecto, ya que la vuelta al absolutismo impidió que se aplicara entonces esa primera Ley de Beneficencia.

Bajo el reinado de Isabel II, con gobierno moderado, y dentro del marco de la Constitución de 1845 se lleva a cabo la segunda y última Ley general de Beneficencia, promulgada el 20 de junio de 1849. Coincide aparentemente con la anterior en la opción de concentrar en el sector público todos los establecimientos de la Beneficencia, pero deja a salvo de tal medida desamortizadora a los privados funcionalmente legítimos (art.1º). De este modo, “se da fundamento y carta de naturaleza a la Beneficencia



particular” (Casado, 2007:105). En cuanto a la asignación territorial de responsabilidades, la nueva Ley se aparta de la opción municipalista radical anterior y clasifica a los establecimientos públicos en generales, provinciales y municipales.

Se puede decir que, de una forma general, en esta etapa, el ámbito de la Beneficencia Pública se mantuvo bastante estable, a pesar de la alternancia política en el gobierno y de los regímenes políticos, de las dificultades de la Hacienda Pública y de la organización administrativa del Estado.

En la segunda mitad del siglo XIX y primer tercio del XX se desarrolla la llamada cuestión social y los poderes públicos responden a la misma principalmente regulando las relaciones laborales y creando seguros sociales para los trabajadores. En opinión de Demetrio Casado (2007), la importancia político-social de ambas líneas de acción es obvia, pero su impacto en la ayuda personal formalizada, que es el contenido de los servicios sociales, le parece muy escaso.

Durante la guerra civil del 36 se crearon el Socorro Rojo y el Auxilio de Invierno (procedente de cada uno de los bandos en la guerra) para hacer frente a las necesidades emergentes de la población civil. Del segundo derivó el Auxilio Social, que ya en 1937 se integraría en el aparato orgánico de la Falange Española, concretamente su gestión sería encomendada a la Sección Femenina.

En la segunda etapa franquista se adopta la locución “Asistencia Social” “para denotar la acción pública de objeto social marginalista” (Casado, 2007:110). Mediante la Ley de Fondos Nacionales de 1960 se crea el Fondo de Asistencia Social (FONAS). Se trata de un instrumento de apoyo a programas públicos y privados destinados a personas de bajos ingresos. El FONAS fue la primera pieza jurídicamente visible de un pretendido sistema renovado de protección social pública.

De esta forma se ve como la Beneficencia Pública va perdiendo protagonismo por el desarrollo de otros regímenes institucionales de intervención político-social que hacían parte del proceso de modernización del Estado (Seguros Sociales, servicios públicos de contenido social como protección de menores y de mujeres, desarrollo rural...). En el plano orgánico, la Beneficencia Pública sufrió una importante fractura causada por el Decreto de 27 de noviembre de 1967 que reorganiza la Administración civil para reducir el gasto público. De esta forma se suprime la Dirección General de Beneficencia y Obras Sociales y se adscribe su cometido a la de Política Interior y Asistencia Social.

En 1974 se crea el Instituto Nacional de Asistencia Social (INAS) el cual incorporaría por un lado servicios de la Beneficencia pública de competencia central y, por otro, la

Obra Nacional de Auxilio Social. “El alcance meramente organizativo y de imagen del INAS corresponde con la ausencia de avances en lo relativo al ámbito de la acción protectora y/o al régimen institucional” (Casado, 2007:111).

En esta etapa previa a la transición y a la llegada de la Constitución de 1978 es importante destacar el avance que supuso la Ley de Bases de la Seguridad Social de 1963 en la incorporación del concepto “servicios sociales”. Los Servicios sociales, en el marco de esta ley, abarcaban la acción sanitaria, la ayuda personal y la educativa y de capacitación, aunque no estaban destinados, como los servicios y prestaciones de la Beneficencia a los pobres y desvalidos, sino que su ámbito subjetivo era el de la población trabajadora, protegida por la Seguridad Social.

En la transición a la democracia, la marca “servicios sociales” fue retomada en España mediante la exploración internacional llevada a cabo por algunas asistentes sociales en los años 70. De esta forma, en 1977 en el Ministerio de Trabajo se crea la Dirección General de Asistencia Social y Servicios sociales. En ella se concentraron las competencias concernientes a Beneficencia y Asistencia Social, adscritas anteriormente al Ministerio de Gobernación, y las de Servicios sociales de la Seguridad Social, encomendadas al Departamento de Trabajo. “Esta era una medida de racionalización organizativa, pero cabe entender que expresaba también el deseo de integración de las instituciones concernidas en pro de la superación de desigualdad de trato a los ciudadanos que se derivaba del fraccionamiento institucional” (Casado, 2007:120)

#### *A.1.2 Principales fundamentos normativos de los Servicios sociales: desde la Constitución hasta la Ley de Servicios sociales de Andalucía.*

Tras aprobarse la Constitución de 1978 tiene lugar una amplia y deliberada acción reformadora de la ordenación pública de los servicios sociales. Todos estos avances en el campo de lo social van a ser descritos mediante el despliegue jurídico que va dando cuerpo, en última instancia, al sistema de protección social español y, en concreto, al sistema público de servicios sociales. En cada una de estas normativas iré rescatando aquellos elementos más significativos que han ido constituyendo el “deber ser” de la intervención social desde lo público: su armazón discursivo básico.

#### Constitución de 1978

Debido a los cambios que se preveían, se pensaba que la Constitución iba a dar pie al inicio de un Sistema de Servicios sociales. Sin embargo, tras su publicación hubo una

gran sorpresa ya que en su contenido en ningún momento aparece la obligación ni el indicio de creación de los Servicios sociales. Pero aunque no se hable explícitamente de un Sistema Público de Servicios sociales, aparece entre líneas y de forma implícita la obligación de la administración de crear este sistema, y así se deja entrever en una serie de artículos, que a continuación se comentan.

Partiendo del artículo 1 que afirma que “España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho” y siguiendo a Carmen Alemán Bracho (1991), la expresión “estado social” posee un doble significado:

- Por un lado expresa el reconocimiento a la pluralidad de entidades, asociaciones y organizaciones en nuestra sociedad.
- Por otro, implica una acción y una actividad intervencionista del Estado, que se comprometa con las cuestiones sociales y que ponga en marcha programas de política social para garantizar la justicia social. De ahí que se hable de un Estado de servicios, de bienestar, que da lugar a la creación de derechos a prestaciones.

La expresión “estado social” no aparece como concepto jurídico sino como fin, como concepto amplio y filosófico que muestra el compromiso del estado a operacionalizarlo por medio del Estado de Bienestar.

Siguiendo con el análisis que establece Alemán Bracho (1991), el artículo 9.2. puede analizarse en dos aspectos:

- Por un lado aparece como obligación para los poderes públicos el garantizar una igualdad real y efectiva entre los ciudadanos. Pero hablamos de un concepto de igualdad más amplio que la idea de igualdad ante la ley. Hablamos de igualdad de oportunidades.
- Por otro lado, aparece la obligación del Estado de promover las condiciones y eliminar los obstáculos que dificulten la participación ciudadana. La propia Constitución va a concretar los instrumentos de política social y las vías de actuación para hacer posible esta participación y atender las necesidades sociales. Serán los servicios sociales el instrumento esencial para la política del bienestar, pese a que a lo largo de la Constitución sólo se hace referencia a los mismos una vez. La participación va a aparecer, por tanto, como un principio inspirador de los servicios sociales.

Como hemos comentado en el inicio, el texto constitucional no contiene un tratamiento directo de los servicios sociales. La beneficencia no aparece mencionada y será la asistencia social la que se mencione en el artículo 148.1.20., al citarla como materia

cuyas competencias podrán ser asumidas por las Comunidades Autónomas. Eso será lo que provocará que posteriormente las Comunidades Autónomas desarrollen sus respectivas leyes de Servicios sociales.

En cuanto a la referencia concreta del término “servicios sociales” se realiza en el artículo 50 y aparece exclusivamente en relación a la tercera edad y teniendo como único objetivo incrementar la cobertura a este sector de la población. Por eso, la primera aparición del término se realiza “restringiendo su alcance, disminuyendo su sustantividad y desvinculándolos del papel real de esta institución” (Alemán Bracho, 1991:184).

Así, en sentido estricto, se puede afirmar que la asistencia social y los servicios sociales aparecerán en la Constitución puesto que los menciona, pero esta presencia se produce fuera del lugar adecuado en el caso de la asistencia social y de manera muy parcial en el caso de los servicios sociales. Esto ha sido objeto de múltiples críticas e incluso se abrió la esperanza de que el tema fuera clarificado por futuras leyes estatales, cosa que nunca ocurrió.

Pero a pesar de esta circunstancia, en la Constitución sí aparece de manera implícita el derecho a la ayuda social, sólo que queda plasmado de manera específica para colectivos y grupos concretos. Algunas referencias serían:

- Reeducación y reinserción social de delincuentes (artículo 25).
- Protección de la familia y de la infancia (artículo 39).
- Protección de inmigrantes y retornados (artículo 42).
- Promoción de la participación y del desarrollo de la juventud (artículo 48).
- Política pública de minusválidos (artículo 49).
- Bienestar de la tercera edad (artículo 50).

Aparte de esta referencia a grupos concretos también expone compromisos en materia de política social como:

- Derecho a la educación (artículo 27).
- Seguridad e higiene en el trabajo (artículo 40).
- Derecho a la Seguridad Social (artículo 41).
- Protección de la salud pública (artículo 43).

Pero el compromiso por parte del Estado, aparte de en el artículo 9.2 comentado anteriormente, también aparece en el artículo 14 el cual recoge, según Alemán Bracho (1991) dos matices del concepto “igualdad”:

- Igualdad ante la ley, al margen de las condiciones particulares.

- Igualdad como no discriminación por ninguna circunstancia concreta del individuo, es decir, la igualdad desde la diferencia.

Esta idea de igualdad proclamada en este artículo es un objetivo al que los poderes públicos deben tender mediante su intervención social, y en algunas ocasiones lo especifica de manera particular, como en el artículo 47 relativo al derecho a la vivienda. Otra defensa de los servicios sociales dentro de la Constitución puede deducirse del artículo 10 que nos conecta directamente con la normativa internacional. Así en relación a la *Carta Social Europea*, al haber sido ratificada por España, se constituye como normativa interna española. Por tanto, a partir de su artículo 14 se convierte en una obligación del Estado la creación y fomento de los servicios sociales organizados, tutelados y financiados por el Estado. En dicho artículo se establece que, a fin de asegurar el derecho a los servicios sociales, los estados se comprometen a:

- Organizar servicios que contribuyan al bienestar y el desarrollo de los individuos, y su adaptación al medio social.
- Alentar la participación de los individuos y organizaciones en la creación y mantenimiento de estos servicios.
- Proteger a determinados colectivos (niños, emigrantes...).

También se puede destacar otros textos internacionales ratificados por España, como la *Declaración de los Derechos Humanos*, que además de concretar diversos sectores de asistencia (juventud, infancia...) añade el derecho a los servicios sociales.

Volviendo al texto constitucional, y tras este breve paréntesis de normativa internacional, se pueden destacar otros artículos que van a influir en esta materia que estoy abordando.

En el artículo 53 se desarrolla la diferenciación entre derechos y libertades que comportan derechos subjetivos (y que por tanto requerirán de un desarrollo normativo posterior) recogidos en el Capítulo II de la Constitución y todos aquellos principios recogidos en el Capítulo III que sólo informarán (no vincularán) a los poderes públicos. Los servicios sociales quedarán enmarcados en este Capítulo III.

El artículo 149.3 afirma que las materias que no hayan sido atribuidas al Estado por la Constitución podrán ser asumidas por las Comunidades Autónomas. Así, estas últimas serán las que asumirán las materias de asistencia social y servicios sociales, quedando así muy relegado ya el papel del Estado central en la regulación y normativa de los servicios sociales de una forma general.

A pesar del planteamiento tan somero que la Constitución hace, se puede deducir un concepto de servicios sociales, cuyos componentes serían, según Alemán Bracho (1991:188):

- “Obligaciones de los poderes públicos.
- Creación de un Sistema de Servicios sociales.
- Con un objetivo muy amplio.
- Mediante medidas muy diversas”.

### Estatuto de Autonomía de Andalucía

Una vez aprobada la Constitución, comienzan las legislaciones de las Autonomías, que en sus estatutos deberán limitar muy claramente en qué materias van a tomar partido y decidir.

Todos los estatutos coinciden en prestar atención a la materia de asistencia social como competencia exclusiva, la cual incluye a los servicios sociales en su más amplio sentido. De esta forma asumen esta materia pero con diferentes nominaciones: asistencia social, servicios sociales, bienestar social, beneficencia social... lo que demuestra la heterogeneidad que va a haber entre las comunidades autónomas.

El primer Estatuto de Autonomía de Andalucía fue aprobado en Diciembre de 1981 destacando, en relación a los servicios sociales, el artículo 13, el cual desarrollaba una lista de cuales eran las competencias exclusivas, y de entre las cuales se destacan: asistencia social y servicios sociales, orientación y planificación familiar, promoción para la juventud y la tercera edad, desarrollo comunitario y las fundaciones benéfico-asistenciales. Como competencia compartida recogía las Instituciones públicas de protección y tutela de menores, ya que deben respetar la legislación civil, penal y penitenciaria que proviene del Estado.

En 2007, estos Estatutos son reformados (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía) introduciendo modificaciones muy importantes al tratamiento legal de los servicios sociales en Andalucía.

Concretamente desarrolló un artículo (61) exclusivamente dedicado a servicios sociales, voluntariado, menores y familia en el ámbito de competencias de la Comunidad Autónoma:

“1. Corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de Servicios sociales, que en todo caso incluye:

a) La regulación, ordenación y gestión de servicios sociales, las prestaciones técnicas y las prestaciones económicas con finalidad asistencial o complementaria de otros sistemas de protección pública.

b) La regulación y la aprobación de planes y programas específicos dirigidos a personas y colectivos en situación de necesidad social.

c) Instituciones públicas de protección y tutela de personas necesitadas de protección especial, incluida la creación de centros de ayuda, reinserción y rehabilitación.

2. Corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de voluntariado, que incluye, en todo caso, la definición de la actividad y la regulación y la promoción de las actuaciones destinadas a la solidaridad y a la acción voluntaria que se ejecuten individualmente o a través de instituciones públicas o privadas.

3. Corresponde a la Comunidad Autónoma en materia de menores:

a) La competencia exclusiva en materia de protección de menores, que incluye, en todo caso, la regulación del régimen de protección y de las instituciones públicas de protección y tutela de los menores desamparados, en situación de riesgo, y de los menores infractores, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación civil y penal.

b) La participación en la elaboración y reforma de la legislación penal y procesal que incida en la competencia de menores a través de los órganos y procedimientos multilaterales a que se refiere el apartado 1 del artículo 221 de este Estatuto.

4. Corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de promoción de las familias y de la infancia, que, en todo caso, incluye las medidas de protección social y su ejecución”.

En la misma línea, en el artículo 92, el estatuto desarrolla un núcleo competencial propio para los municipios y que ha dado lugar al posterior desarrollo de la Ley Andaluza de Autonomía Local (Ley 5/2010, de 11 de junio). En este artículo, aparece como una competencia propia de los municipios la gestión de los servicios sociales comunitarios, competencia que será más desarrollada en la ya citada Ley Andaluza de Autonomía Local.

Al margen del desarrollo de estos artículos del estatuto para esta materia, se puede decir que de una forma global, el nuevo estatuto reconoce como derechos sociales los siguientes:

- Igualdad de género: se garantiza la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos (art. 15).

- Protección contra la violencia de género: las mujeres tienen derecho a una protección integral contra la violencia de género, que incluirá medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas (art. 16)
- Protección de la familia: se garantiza la protección social, jurídica y económica de la familia. La ley regulará el acceso a las ayudas públicas para atender a las situaciones de las diversas modalidades de familia existentes según la legislación civil. Las parejas no casadas inscritas en el registro gozarán de los mismos derechos que las parejas casadas (art. 17)
- Menores: tienen derecho a recibir de los poderes públicos la protección y la atención integral necesarias para el desarrollo de su personalidad y para su bienestar en el ámbito familiar, escolar y social, así como a percibir las prestaciones sociales que establezcan las leyes. El beneficio de las personas menores de edad primará en la interpretación y aplicación de la legislación dirigida a éstos (art. 18)
- Mayores: tienen derecho a recibir de los poderes públicos una protección y una atención integral para la promoción de su autonomía personal y del envejecimiento activo, que les permita una vida digna e independiente y su bienestar social e individual, así como a acceder a una atención gerontológica adecuada, en el ámbito sanitario, social y asistencial, y a percibir prestaciones (art. 19)
- Prestaciones sociales: se garantiza el derecho de todos a acceder en condiciones de igualdad a las prestaciones de un sistema público de servicios sociales. Todos tienen derecho a una renta básica que garantice unas condiciones de vida digna y a recibirla, en caso de necesidad, de los poderes públicos con arreglo a lo dispuesto en la ley (art. 23).
- Personas con discapacidad o dependencia: las personas con discapacidad y las que estén en situación de dependencia tienen derecho a acceder, en los términos que establezca la ley, a las ayudas, prestaciones y servicios de calidad con garantía pública necesarios para su desarrollo personal y social (art. 24).

### Ley de Bases de Régimen Local

Esta ley, aprobada en 1985, tenía como finalidad regular las entidades locales (principalmente municipios y provincias) como forma de asegurar su derecho a intervenir en cuantos asuntos afectaran directamente a su círculo de interés.



Concretamente, y en materia de servicios sociales, el artículo 25 establece cuales son las competencias que tendrá que desarrollar los municipios, apareciendo en el apartado k de este artículo “*prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social*”. En el artículo 26 esta ley concreta la obligatoriedad en el desarrollo de estas competencias, estableciendo que serán las poblaciones de más de 20.000 habitantes las que deberán, en todo caso, desarrollar esta competencia. Este artículo en su momento ocasionó muchas críticas, en la medida en que las poblaciones con menos de 20.000 habitantes no estaban obligadas a la prestación de servicios sociales, siendo la realidad española de que casi un 90% de las poblaciones poseen menos de estos habitantes. En la práctica, esta situación se ha solventado por una doble vía: el apoyo de las diputaciones a estos municipios para la prestación de los servicios sociales y la creación de mancomunidades (unión de varios municipios) para el desarrollo de esta competencia.

#### Ley 5/2010 de Autonomía Local de Andalucía.

La reforma del estatuto de Autonomía de Andalucía, y concretamente su artículo 92.2 provocaron el desarrollo de esta nueva normativa recientemente aprobada (BOJA 23 de junio de 2010) en la que, por primera vez en el ordenamiento jurídico español las competencias municipales aparecen con tal grado de precisión dentro de una ley.

El ya mencionado artículo 92 del estatuto, queda más concretado y desarrollado en esta ley en su artículo 9.3. En el mismo se establece que la competencia propia de gestión de los servicios sociales comunitarios se hará conforme al plan y mapa regional de servicios sociales e incluye:

- a) Gestión de las prestaciones técnicas y económicas de los servicios sociales comunitarios.
- b) Gestión del equipamiento básico de los servicios sociales comunitarios.
- c) Promoción de actividades de voluntariado social para la atención a los distintos colectivos, dentro de su ámbito territorial.

Al igual que esta ley autonómica concreta y desarrolla lo planteado por el estatuto, también viene a ser un complemento y una herramienta de concreción y actualización de la ley de bases de régimen local de 1985.

### Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios sociales en Corporaciones Locales.

El desarrollo y construcción del sistema de servicios sociales español se ha caracterizado por la ausencia de una ley estatal que estableciera las pautas comunes en el conjunto del territorio, las prestaciones mínimas, los sistemas de financiación, las formas de coordinación entre administraciones y entre éstas y las entidades sociales etc... Sin embargo, y como forma de intentar suplir esta carencia, y a pesar de que la intervención del Estado se descentra, será el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social quien establece en 1988 con cada Comunidad Autónoma, mediante convenio administrativo, una cooperación económica y técnica con los entes locales, a través del Plan Concertado de prestaciones Básicas de Servicios sociales en Corporaciones Locales (Gutiérrez Resa, 2001). Dicho plan es fruto del primer acuerdo de cooperación entre los tres niveles de la administración, a través del cual “el Estado otorga a las Comunidades Autónomas, mediante la firma de los respectivos convenios-programas, una serie de recursos económicos que deben ser destinados a los servicios sociales gestionados por las Corporaciones Locales con la finalidad de impulsar el desarrollo de una red pública de servicios sociales” (Subirats Humet, 2007:27).

Este plan va dirigido a:

- Garantizar unas prestaciones mínimas comunes a toda la población en tres niveles: lucha contra la exclusión social, prevención de la marginación y mejora de la calidad de vida.
- Servir como puerta de entrada a todo el Sistema de Protección Social.
- Garantizar una red de equipamientos que desarrollen las prestaciones básicas de los servicios sociales.

Las prestaciones básicas que establece y que tendrán que ser desarrolladas por todo el territorio español son: información y orientación, ayuda a domicilio y otros apoyos a la convivencia, alojamientos alternativos, prevención e inserción y cooperación social y fomento de la solidaridad.

Este plan incluye la única definición a nivel estatal de lo que debe ser un Sistema de Servicios sociales. Lo define como aquel conjunto de servicios y prestaciones que, insertándose con otros elementos del Bienestar Social, tiene como finalidad:

- La promoción y desarrollo pleno de todas las personas y grupos dentro de la sociedad, para la obtención de un mayor bienestar social y mejor calidad de vida, en el entorno de la convivencia.

- La prevención y eliminación de las causas que conducen a la exclusión y marginación social.

Establece también que el sistema estará compuesto por dos niveles de atención: la atención primaria y la atención especializada y que el equipamiento nuclear de los servicios de atención primaria serán los Centros de Servicios sociales, aunque también establece como equipamientos básicos los albergues y los centros de acogida.

Como plantea Gutiérrez Resa (2001), el Plan Concertado pone en práctica lo que de diferente modo reflejan las diversas leyes autonómicas referidas a los servicios sociales básicos que ya, para estas fechas, estaban aprobadas. Sin embargo no tienen por qué coincidir las prestaciones básicas acordadas en el Plan Concertado y las que cada Comunidad Autónoma refleje en su ley.

No voy a entrar a desarrollar todos estos elementos del Plan Concertado en profundidad, ya que lo haré posteriormente, cuando se analice la Ley de Servicios sociales de Andalucía, en la cual quedan recogidos todos estos aspectos, siguiendo las directrices de este Plan Concertado.

De todas formas, y siguiendo a Subirats Humet (2007), se trata de un instrumento con una capacidad de incidencia muy restringida dado que el número de centros y servicios cofinanciados en cada Comunidad Autónoma dista mucho del total de centros y servicios existentes. Además, siguiendo los datos de la memoria del Plan Concertado 2007 (la memoria publicada más reciente), el esfuerzo presupuestario del Plan Concertado representó únicamente el 9,48% del presupuesto total necesario para financiar los 1.321 servicios/centros que han participado. El 30,42% fue sufragado por los gobiernos autonómicos y el 60,08% por las corporaciones locales.

#### Leyes Autonómicas de Servicios sociales: la Ley de Servicios sociales de Andalucía.

Como se ha comentado en apartados anteriores, las lagunas constitucionales en esta materia podrían haber quedado resueltas con la aprobación de una Ley General de Servicios sociales para todo el Estado. Pero como esto nunca se llevó a cabo, entre 1982 y 1993 todos los gobiernos autonómicos desarrollan, mediante leyes, sus respectivos Sistemas de Servicios sociales.

Siguiendo las fases que establece Subirats Humet (2007) habría:

- Primera fase que abarca desde 1982 a 1985, momento en el que se aprueban las leyes de País Vasco, Navarra, Madrid, Cataluña y Murcia. Se trata, pues, de

cinco normativas que sientan las bases y sirven de ejemplo para el resto de Comunidades Autónomas.

- Segunda fase entre 1986 y 1992, en la que se aprueban las leyes del resto de comunidades Autónomas. Estas leyes serán muy similares tanto en dimensión sustantiva como operativa a las ya aprobadas en la primera fase. En esta etapa será aprobada la Ley 2/1988 de Servicios sociales de Andalucía.
- Tercera fase entre 1993 y 1997 en la que se lleva a cabo una reforma de sus leyes por parte de Galicia, Cataluña, País Vasco y Comunidad Valenciana. Se constituirán nuevamente en ejemplos para las posteriores reformas del resto de Comunidades autónomas.
- Cuarta fase que abarcaría las reformas de las leyes entre 2002 y 2003 de La Rioja, Asturias, Madrid y Murcia. Se trata de leyes ya más extensas que incorporan elementos como los derechos y obligaciones de los usuarios o criterios de control de calidad, así como la inclusión de nuevas situaciones a las que dar respuesta como es la dependencia. Pero en esta cuarta fase, Subirats Humet (2007) también incluye la reforma de la Ley de Navarra y Aragón, y los inicios de las segundas reformas de las leyes de Cataluña y País Vasco, que dan lugar a las leyes de servicios sociales de tercera generación. En estas últimas reformas se produce un cambio importante que se concreta en la subjetivación de derechos, la explicitación de la participación económica de las personas beneficiarias así como la inclusión de la cartera de servicios y equipamientos que conforman el sistema.

Al margen de estas cuatro fases, se podría incorporar una quinta fase que iría hasta la actualidad en la que quedarían incorporadas la ley de Castilla y León y los anteproyectos de reformas de leyes como la andaluza o la castellano-manchega y que beberían directamente de las últimas novedades de las leyes de tercera generación.

Antes de pasar a centrarme en la ley andaluza vigente en la actualidad (todavía la de 1988) y coincidiendo con lo que plantea Joan Subirats (2007:25), se puede decir que “el conjunto de leyes autonómicas sobre los servicios sociales aboga, en su gran mayoría, por el principio de subsidiariedad situando la gestión de los servicios sociales en el ámbito local, dada su mayor capacidad para ajustar la respuesta de los poderes públicos a las necesidades sociales de la población. Pese a ese reconocimiento discursivo por parte de los gobiernos autonómicos la debilidad del ámbito autonómico se mantiene, incluso también ante la atribución que realiza la ley 7/85 de 2 de abril, reguladora de las

bases de Régimen local”. En el caso andaluz, confiamos en que la Ley de Autonomía Local de Andalucía, comentada anteriormente, suponga un avance en este sentido.

En general se puede decir que, pese al desarrollo normativo por parte de las Comunidades Autónomas, y a pesar de que sobre el papel existen muchas coincidencias entre ellas, las prácticas son bien distintas, lo que da como consecuencia que el actual Sistema de Servicios sociales esté compuesto por 17 subsistemas contruidos en función de la voluntad política, las posibilidades de financiación y la asunción de competencias por parte de la administración autonómica. Así, “en función del lugar donde se vive se dispone de unos u otros servicios y equipamientos” (Subirats Humet 2007: 32).

Centrémonos ahora en la ley que, por ámbito territorial, rige la intervención social de los Servicios sociales que hemos analizado, la Ley 2/1988 de Servicios sociales de Andalucía.

Esta ley parte de una exposición de motivos en la que, además de hacer un recordatorio de la Constitución, de los Estatutos de Autonomía (los vigentes en ese momento) y de la transferencia de competencias, explica el por qué de la creación de esta Ley de Servicios sociales de Andalucía, como una forma de dar respuesta a la dispersión legislativa, a la multiplicidad de órganos gestores, a la diversidad en la financiación y a la imprecisión legal que existía en esos momentos en esta materia. Termina este apartado de exposición de motivos con un resumen de lo que se va a desarrollar en cada uno de sus seis títulos.

En su artículo 1 reconoce que su objeto es “regular y garantizar en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza, mediante el ejercicio de una acción administrativa coordinada, un sistema público de Servicios sociales que ponga a disposición de las personas y de los grupos en que se integran recursos, acciones y prestaciones para el logro de su pleno desarrollo; así como la prevención, tratamiento y eliminación de las causas que conducen a su marginación”.

Establece nueve principios inspiradores (art.2) que son: responsabilidad pública, solidaridad, igualdad y universalidad, participación, prevención, globalidad, normalización e integración, planificación y coordinación y descentralización. No voy a profundizar en ellos en este momento porque se hará de manera más detenida en el apartado posterior ya que entiendo que los principios inspiradores son un fiel reflejo, concreto y conciso, del deber ser del universo discursivo desde el que se construye la intervención social en los Servicios sociales. Esta misma ley, como ya se ha visto

anteriormente, en su artículo 5 reconoce dentro de su estructura dos tipologías de Servicios sociales: comunitarios y especializados.

Los servicios sociales comunitarios van a ser la estructura básica y el primer nivel de intervención más próximo al usuario (art.7) desarrollando cuatro servicios o prestaciones: Servicio de Información, Valoración y Orientación, Servicio de Cooperación Social, Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicio de Convivencia y Reinserción. No profundizaré más en la caracterización de los Servicios sociales Comunitarios, puesto que han quedado ampliamente descritos al inicio de este capítulo.

Los servicios sociales especializados (art.11), suponen un segundo nivel de intervención. La diferencia con respecto a los servicios sociales comunitarios es que se dirigen a determinados sectores de la población específicos y no a toda la comunidad, y se estructuran en función de la necesidad y no en función del territorio.

La ley, en los siguientes artículos, establece los tipos de equipamientos (art.12), destacando los Centro de Servicios sociales como puerta de entrada al sistema, y los tipos de prestaciones (art.14): periódicas y no periódicas.

Con respecto al tratamiento de la distribución de competencias, la ley andaluza sigue lo marcado por la Ley de Bases de Régimen Local (comentada anteriormente). Establece y delimita las competencias para la Comunidad Autónoma (art.17), para las Diputaciones Provinciales (art.18) y para los Ayuntamientos (art. 19). En el caso de estos dos últimos lo característico, de cara a la gestión, es la delimitación que se hace de las poblaciones en mayores o menores de 20.000 habitantes. Para las primeras serán los Ayuntamientos los responsables de la gestión de los servicios sociales comunitarios y en el caso de las segundas, las responsables de dicha gestión serán las Diputaciones Provinciales.

Como órganos de gestión y participación, quedan reconocidos por esta ley el Instituto Andaluz de Servicios sociales (art. 20 y 22) como órgano administrativo de la Junta de Andalucía, adscrito a la Consejería de Asuntos Sociales y el Consejo Andaluz de Servicios sociales (art. 23 y 24) como órgano de participación en el quedan representados la Comunidad Autónoma, las Corporaciones Locales, los usuarios, los empresarios y sindicatos, los profesionales del trabajo social y las asociaciones sin ánimo de lucro.

En relación a la iniciativa social, hace un reconocimiento específico, por un lado, a las entidades sin ánimo de lucro (art.25) y a la posibilidad de colaboración con estas previa inscripción en el Registro de Entidades y Centro de Servicios sociales, y por otro lado, al voluntariado social (art.26) y su opción por apoyarlo desde la administración pública.

Por último, y en relación a la financiación, se reconoce que la Junta de Andalucía asignará los créditos necesarios para hacer frente a los gastos que se deriven del ejercicio de sus competencias (art. 27), de las competencias delegadas a las corporaciones locales (art.28), así como para la colaboración con las entidades sociales (art. 29). También aparece recogida la posibilidad de que los usuarios puedan pagar parte de los servicios que les sean prestados, aunque están exentos de esto último las personas que no posean recursos (art.30).

Para cerrar este apartado de recorrido normativo que ha ido configurando el Sistema de Servicios sociales se ve interesante plasmar aquí un análisis crítico sobre las consecuencias de todo este proceso normativo, cuyo resultado ha sido, como escribe Subirats, (2007:29) “un régimen de servicios sociales caracterizado por un alto nivel de descentralización, en el que están presentes el gobierno central, los gobiernos autonómicos y los consistorios municipales; un grado todavía importante de beneficencia y una oferta insuficiente que el sector público no tiene capacidad de potenciar” . Así, se puede decir que desde los años ochenta en España se asiste a un proceso de desarrollo del Bienestar donde determinados sistemas sí han llegado a su consolidación como es la educación o la sanidad, pero donde el sistema de servicios sociales sigue ocupando un papel periférico tanto por su desarrollo legislativo, como organizativo como presupuestario, ocupando una posición secundaria y subordinada al conjunto de la protección social. (Subirats, 2007; Roldán, 2009). Como plantea Rodríguez Cabrero, (2004), a este sistema de servicios sociales le falta universalidad en cuanto a derechos, intensidad protectora en cuanto a contenido, equidad territorial en cuanto a recursos y requisitos de accesibilidad, así como capacidad de coordinación interna y con otros dispositivos protectores.

#### *A.1.3. Objetivos y principios del Sistema Público de Servicios sociales*

Voy a pasar ahora a profundizar en cuáles son los objetivos del Sistema Público de Servicios sociales y sus principios inspiradores, ambos aspectos se han comentado de manera muy somera en el desarrollo normativo, pero ahora merece la pena profundizar en ellos ya que constituyen la base central del “deber ser” de la intervención desde los servicios sociales. Conocer el discurso general que anima la intervención social pública se antoja estratégico para comprobar el proceso de construcción de sujetos que produce. En cuanto a los principios que deben inspirar al Sistema Público de Servicios sociales, y por tanto su intervención, la mayoría de las leyes son coincidentes en citar los

siguientes: titularidad pública, descentralización, participación, planificación, coordinación y prevención. Enumeran, aunque de una forma ya parcial otros como igualdad e integración, universalidad, globalidad o solidaridad.

Me voy a centrar en analizar los principios más generales y comunes, siguiendo a Beltrán Aguirre (1992).

**TITULARIDAD PÚBLICA:** hablamos de un servicio público aunque no de carácter monopolístico. La titularidad y presencia de la administración resulta incuestionable, sin que ello prejuzgue que la administración, buscando una mayor eficiencia en la gestión utilice en lo necesario las técnicas de gestión indirectas y, muy concretamente, la acción concertada con entidades privadas. “Se trata de ostentar la titularidad de la actividad aunque sin reserva en exclusiva, de forma que se presta en concurrencia con los particulares fuertemente intervenidos” (Beltrán Aguirre, 1992:142).

**DESCENTRALIZACIÓN:** hablamos de una descentralización territorial en favor de los municipios. Las leyes son unánimes en determinar que la prestación de servicios sociales responderá a criterios de máxima descentralización siendo sus principales gestores los municipios. Con ellos, además de buscar una mayor eficacia en la función administrativa, se pretende acercar los órganos de decisión a los ciudadanos y a los conflictos de intereses que han de resolver.

En relación a este principio existe mucha variedad de opiniones, y alguna de ellas muy críticas, como la de Elena Roldán (2009), que defiende que la descentralización también puede originar ciertos desequilibrios regionales y locales, así como lagunas importantes en el conjunto de la red de servicios sociales. Además genera una relación intergubernamental un tanto confusa donde los gobiernos centrales se vuelven periféricos y comparten su papel y el protagonismo en la gestión y la administración con otras unidades territoriales como puede ser Europa, las Comunidades Autónomas o los Municipios.

**PARTICIPACIÓN:** hablamos de la participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos, como ciudadano afectado por el interés general. En los ámbitos referidos a la planificación, el control y la gestión de servicios, las leyes atribuyen a los órganos de participación funciones de asesoramiento no vinculante, pero no prevén una participación en las funciones decisorias. Como plantea Beltrán Aguirre (1992), “parece conveniente ampliar progresivamente la participación del ciudadano en los procesos de decisión en la gestión de servicios sociales, aunque para ello es condición previa una



labor de educación que deberá potenciar y cuidar la propia Administración” (Beltrán Aguirre, 1992:151).

En cuanto a las formas de participación, a nivel general las leyes reconocen tres tipos de formas: a) la orgánica, que supone la participación en órganos formalizados desde la administración pública, b) la funcional, donde el ciudadano participa desde fuera del aparato administrativo mediante información pública de planes y proyectos, denuncias, peticiones, propuesta de entidades sociales... y por último c) participación cooperativa, donde el ciudadano, desde su acción privada secunda una línea marcada por la administración creando asociaciones o fundaciones mediante las cuales coopera con la administración en la realización de una determinada actividad o servicio.

**PLANIFICACIÓN:** se entiende como algo dinámico y continuo que pretende adaptar constantemente los recursos existentes a las necesidades en cada momento. Los efectos que se persiguen con la planificación, entre otros, serían: evitar desequilibrios territoriales, establecer niveles mínimos de prestaciones, evitar el tratamiento parcializado de las demandas, adecuar la creación de servicios a las necesidades detectadas y recursos disponibles.... Muchas leyes designan como herramienta central de planificación en los servicios sociales al Mapa de Servicios sociales.

**COORDINACIÓN:** a la hora de hablar de coordinación podemos abordar tres ámbitos, primero el de la coordinación jerárquica, que es la que ejercerán cada uno de las administraciones implicadas con sus respectivos órganos subordinados. Otro nivel de coordinación es el interadministrativo, coordinación esencial sobre todo en servicios sociales donde intervienen de manera paralela los distintos niveles de la administración pública, cada uno desde sus competencias y, por último, una coordinación con la iniciativa sin fin de lucro, coordinación esta que se nos muestra imprescindible si analizamos la cantidad de servicios que crean y gestionan en cada Comunidad autónoma las organizaciones no gubernamentales.

**PREVENCIÓN:** se trataría de no ir detrás de los acontecimientos esperando a que la situación de necesidad aparezca para prestar asistencia, sino de abordar las causas que la producen para disponer los medios o provocar los efectos que tiendan a eliminar dichas causas. La prevención está íntimamente ligada a la planificación e investigación.

**IGUALDAD E INTEGRACIÓN:** el principio de integración está íntimamente vinculado al de igualdad de forma que pueden entenderse uno consecuencia del otro o complementarios. La igualdad material de los ciudadanos exige lograr su integración plena en la comunidad, eliminando los factores causantes de marginación. Tanto la

consecución de la igualdad real como la plena integración posibilitan el desarrollo de discriminaciones positivas, con el fin de compensar desigualdades. “Estos principios no pretenden otra cosa que la equivalencia de las personas en la vida cotidiana, sean hombres o mujeres, válidos o minusválidos, de forma que sólo se les dé un trato diferencial cuando esté plenamente justificado” (Beltrán Aguirre, 1992:166).

Con respecto a los objetivos del Sistema Público de Servicios sociales, Beltrán Aguirre (1992), establece cuatro principalmente:

- Promoción: entendiendo promoción como el pleno y libre desarrollo de la persona dentro de la sociedad para la obtención del mayor grado posible de calidad de vida y bienestar social.
- Prevención: entendiendo prevención como la mejora de las circunstancias estructurales que causan el problema social y la incidencia en los factores de riesgo que afectan a grupos poblacionales concretos como pueden ser familia, infancia, juventud personas mayores... mediante acciones de sensibilización, recursos compensatorios...
- Asistencia: entendiendo asistencia como la atención a necesidades fisiológicas o sociales. Este ha sido el objetivo tradicional de la acción social en España y en la actualidad sigue ocupando un papel central.
- Rehabilitación: entendiendo rehabilitación como la regeneración funcional de las personas y su reinserción social.

El recorrido llevado a cabo a lo largo de este apartado sobre la historia, normativa, objetivos y principios del Sistema de Servicios sociales ayudará a entender su materialización en la tipología de servicios que se ofrecen desde los servicios sociales, y por supuesto, la tipología de recursos e intervenciones que se llevan a cabo desde los mismos, que serán el objeto de esta investigación.

Desde un punto de vista crítico, y como forma de sintetizar este apartado del discurso oficial de la intervención social desde el Estado, creo que dicho “deber ser” es excesivamente ambicioso en lo teórico, difuminándose dicha ambición posteriormente a lo largo de sus prácticas cotidianas. Se intenta abarcar demasiado desde el discurso y posteriormente, en el contacto con la realidad, la praxis no puede empatar con ese discurso. Esta crítica que planteo de cara al “deber ser” del Estado en la intervención social será plenamente aplicable también al “deber ser” de la intervención desde la

Iglesia y así lo explicitaré en su apartado. Otra cuestión es qué genera en profesionales, voluntarios y usuarios esa distancia entre discursos y praxis.

### **B) LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR: CÁRITAS.**

Aunque ya se ha hablado del Tercer Sector en capítulos anteriores, ha sido desde una perspectiva de relación con el Estado. El propósito ahora es abordarlo en sí mismo, definiéndolo, demarcándolo, analizando sus funciones y ámbitos de intervención hasta concretarlo en la entidad del Tercer Sector en la que me he centrado en esta investigación: Cáritas Parroquial.

Si dificultad he encontrado para definir el Sistema Público de Servicios sociales en el apartado anterior, no menos complicado es definir al Tercer Sector debido a su gran variabilidad y complejidad. Dicha heterogeneidad la podemos ver plasmada en diferentes ámbitos, tal y como nos lo presenta Izquieta (2011:26-30).

Con respecto a las *funciones* que desempeña, algunos analistas la agrupan o concentran en dos grandes conjuntos: la tutela y promoción de derechos y la autoorganización de las actividades y los servicios de la vida cotidiana... Otros resaltan la función política (articulación de intereses, representación de voluntades, denuncia y reivindicación); la función económica (prestación de servicios, representación de consumidores...) y la función relacional (apoyo mutuo, afirmación de la identidad, extensión de redes...) (Fantova, 2005). Existe un acuerdo amplio en reconocer que las funciones son, en general, materiales (prestación de servicios) y simbólicas (desarrollo de valores sociales: la solidaridad y la participación cívica).

A la variedad de sus funciones se une la diversidad de sus orígenes y la heterogeneidad de sus estructuras y formas organizativas, de sus actividades y de los colectivos a los que atienden.

En cuanto al *origen*, algunas fueron fundadas en épocas pasadas, pero muchas han surgido recientemente. Se constituyen en función de dos grandes clases de destinatarios: las personas que la integran (asociaciones de ayuda mutua) y personas ajenas a la organización (asociación de ayuda a terceros). En el primer caso se trata de personas que participan de una misma afición, comparten alguna carencia o algún problema, persiguen la provisión de bienes y servicios especiales, la reivindicación de protección en un aspecto singular... En el segundo, predomina la opción altruista o la solidaridad con causas ajenas y colectivas.

Con respecto a la *procedencia* y los *vínculos*, en unos casos se trata de organizaciones independientes que operan al margen de instituciones; en otros dependen y se hallan conectadas a instituciones de carácter político, religioso o económico. Sus *formas jurídicas* y *organizativas* son variadas: asociaciones, fundaciones, mutuas...

La *configuración* y la *estructura interna* de las entidades del Tercer Sector son también diversas. Existen organizaciones de gran tamaño, con una estructura formal y un número amplio de socios, voluntarios y profesionales. Hay, también, organizaciones de pequeñas dimensiones que funcionan con cierta espontaneidad e informalidad, pues cuenta con pocos recursos económicos y humanos.

En cuanto a su *financiación*, ésta puede ser propia (cuotas de socios, rentas procedentes de actividades comerciales, loterías, colectas, sorteos...) o depender de financiación externa (rentas procedentes del sector público a través de subvenciones, convenios, ventajas administrativas...; del sector privado lucrativo por medio de donaciones, patrocinio de empresas...).

Los *servicios* que proveen estas entidades son de índole extremadamente diversa: educativos, sanitarios, culturales, recreativos, sociales... Varían también los destinatarios y los receptores de su acción. Existen organizaciones que producen bienes y servicios a beneficio exclusivo de los propios miembros (organizaciones de ayuda mutua) y organizaciones que producen bienes y servicios de utilidad pública.

Por último, con respecto a los *colectivos a los que se dirigen* y los *campos de actuación* son también plurales: personas con discapacidad psíquica y física, personas mayores, colectivos excluidos. En la práctica abundan los distintos campos de la vida social: educación, medio ambiente, salud, servicios sociales, cooperación al desarrollo... Dentro de su disparidad sobresalen las organizaciones de ayuda humanitaria y cooperación al desarrollo (ONGD) y las organizaciones de acción social. Estas últimas, sobre las que me he centrado en esta investigación, desarrollan su actividad a favor de los más desfavorecidos, comparten el objetivo de reducir las diferencias y evitar la exclusión social. Sus metas son amplias: “impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales; alcanzar la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones; evitar que determinados colectivos (enfermos, personas sin hogar, discapacitados, personas mayores, inmigrantes...) queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar...” (Plataforma de ONG de Acción Social, 2006:13).

De todo lo anterior se puede afirmar sin titubear que no existe una organización “típica” del Tercer Sector, ahora bien, se podría intentar establecer cuáles son aquellos

elementos que permiten distinguir las organizaciones del Tercer Sector de las que operan en el mercado y de las organizaciones públicas. Son varios los autores que han llevado a cabo esta tarea (Ruiz de Olabuénaga, 2000; Herrera y Castón, 2003; Franco y Guilló, 2009). Pero en este caso seguiré la propuesta de Herrera y Castón (2003:165-168):

- Ausencia de fines de lucro, no redistribución de beneficios, finalidades sociales. Viene considerada por muchos como la característica más definitoria de estas organizaciones. La ausencia de fin de lucro no significa que estas organizaciones no puedan tener beneficios, sino que el beneficio no es el objetivo que justifica la creación y supervivencia de la organización. Cuando exista, no es distribuable, bajo ningún concepto, entre los asociados de forma útil.
- La presencia de voluntarios. Su presencia es una distinción muy clara respecto a las organizaciones de mercado, ya que en estas últimas, la misma legislación no prevé la posibilidad de colaboraciones gratuitas. Parece menos discriminante respecto a las organizaciones públicas, en cuanto que en éstas es posible desempeñar o realizar trabajos voluntarios. Sin embargo, lo que lo diferencia es que mientras en las organizaciones públicas el voluntariado se configura como un rol accesorio y opcional, en el sentido de que no puede cubrir tareas institucionalmente asignadas a la organización y que su presencia no puede jamás ser considerada indispensable o necesaria, en las organizaciones del Tercer Sector, el voluntariado juega un papel necesario y central.
- El ethos igualitario y participativo. Las organizaciones del Tercer Sector tienen carácter social, es decir, nacen desde grupos sociales (asociaciones) o por finalidades sociales, y se avalan necesariamente de la participación de voluntarios. Ambas características producen la tercera, esto es, un específico ethos organizativo que da valor a la igualdad y a la participación.
- Separación entre consumidores finales y financiadores. Es una característica que hace referencia a las organizaciones que elaboran servicios a terceros no miembros de la organización (voluntariado, cooperativas sociales, fundaciones...). Diversamente a cuanto sucede en el sector del mercado, la elaboración de servicios está normalmente separada de la adquisición de recursos.

Si además lo que se quiere caracterizar son las entidades del Tercer Sector con el apellido de ‘Acción social’ (porque es en la tipologías en la que me he centrado en esta

investigación), se puede añadir un elemento más caracterizador, como es el que su principal actividad se desarrolla con población excluida o en riesgo de exclusión social, sean cuales sean sus objetivos.

Llegados a este punto, y habiendo plasmado las dificultades para delimitar y definir el Tercer Sector, opto por quedarme con la definición que aparece en la Ley de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia (Ley 39/2006, de 14 de diciembre), que en su artículo 2 define al Tercer Sector como “las organizaciones de carácter privado surgidas de la iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades que responden a criterios de solidaridad, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales”.

Si se aspira a concretar más el fenómeno del Tercer Sector con el apellido de ‘Acción Social’, recomiendo seguir la definición de la Plataforma del Voluntariado de ONG de Acción Social (2006): “es el ámbito formado por entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro, que surgidas de la libre iniciativa ciudadana funciona de forma autónoma y tratan, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar”.

Avanzando un paso más en el nivel que me he situado en este estudio, voy a intentar ahora concretar el Tercer Sector de Acción Social Cristiano, que es donde se ubica Cáritas, entidad que he estudiado.

Para entender la existencia de este sector (y aunque se verá con mayor profundidad a lo largo de este apartado) se debe partir de la idea de que, aunque la religión cristiana enfatiza la dimensión trascendente y el carácter individual de la fe, esas orientaciones no implican o suponen el aislamiento social y el alejamiento del mundo. El carácter individual de la fe, la relación personal con Dios y la propia idea de salvación no se plantean en esta religión al margen de los demás y del mundo. La religión cristiana es, tal como advierte Weber (1983), una religión ‘intramundana’ que se preocupa e interesa por la transformación del mundo y de la sociedad. Para Weber el contenido de esta religión remite siempre a la vía de la acción. El Dios de la Biblia impone a sus seguidores todo un conjunto de preceptos de alcance social, les pide que actúen y se impliquen en la sociedad, de lo que se deriva la obligación que tienen los cristianos de participar en los asuntos del mundo y de comprometerse en tareas sociales. El cristiano

debe preocuparse por su salvación, pero esa preocupación no implica la renuncia de sus obligaciones sociales, debe, por el contrario, preocuparse por los desfavorecidos, debe comprometerse en asuntos mundanos; alcanza su salvación a través de acciones intramundanas, comprometiéndose e implicándose en el entorno social en el que vive. Y es ahí donde se encuentra el fundamento central para la existencia de Cáritas como institución eclesial y paralelamente como entidad del Tercer Sector de Acción Social.

Para hablar de lo que es Cáritas y de su intervención social es necesario que se haga un pequeño recorrido por la historia de la acción caritativa de la Iglesia hasta la constitución de Cáritas como organismo de la misma.

Desde los albores mismos de la Iglesia, encontramos que la caridad era una función vital y sagrada de la comunidad eclesial. Ya Jesucristo, durante su actividad pública, había enseñado el camino a sus apóstoles y discípulos: “había una caja común confiada a Judas Iscariote, de la que se distribuían limosnas a los pobres” (Nuevo Testamento, Jn. 13,29).

La organización eclesial de la caridad llega pronto a una cierta madurez: los apóstoles, los jefes de la Iglesia, viéndose superados por la tarea, deciden crear diáconos para que les ayuden a realizar el servicio a los pobres. El ejercicio constante de la hospitalidad y las ayudas de comunidad a comunidad fueron las manifestaciones más completas de la acción caritativa de la Iglesia de los apóstoles.

Las décadas siguientes se caracterizarán por la estrecha unión entre el culto litúrgico y la caridad hasta integrar en la Misa la colecta a favor de las necesidades sociales de la comunidad, haciendo así participar a los fieles, de un modo activo y simultáneo, en el culto y en la caridad.

Ya en el siglo III, en las comunidades cristianas de cierta importancia se llevaba un censo de asistidos y podemos decir que “la Iglesia de Roma atendía a unos 1500 indigentes y contaba con almacenes de ropa para los necesitados” (Echarren, 1966:32).

A partir del reconocimiento oficial de la Iglesia hecho por Constantino, junto a las grandes basílicas empiezan a surgir los primeros establecimientos asistenciales, destinados a atender a los pobres, a los enfermos, a los viajeros, a los ancianos, etc.

En el Concilio de Aix-la-Chapelle en 817 y bajo el espíritu de reforma introducido por el Obispo Chrodegang, se trató la organización de la caridad: todo obispo tiene la obligación de sostener un hospicio para los pobres, los extranjeros y los enfermos, y todos los clérigos deben contribuir a su sostenibilidad.

Al final del siglo X se modifica profundamente las condiciones del ejercicio de la caridad, y deja de ser una asunto primordialmente centrado en la iglesia local (diocesana o parroquial) para llevarse a cabo una desconcentración progresiva hacia la vida religiosa, grupos particulares de fieles, asociaciones y cofradías...

Al llegar el siglo XVI surge la municipalización de la beneficencia. La Iglesia no se opone demasiado al hecho de que las autoridades civiles asuman la asistencia de sus ciudadanos enfermos o pobres, e incluso presta su acuerdo y hasta colabora con esta evolución. De esta forma, y a pesar de poseer una vasta organización de beneficencia, la acción caritativa de la Iglesia sufre un debilitamiento general en lo que se refiere a la manifestación exterior de lo que hemos llamado caridad comunitaria.

El Concilio Tridentino recuerda a los obispos su papel tradicional e inalienable de “padres de los pobres y de los que sufren”, devolviéndoles así su responsabilidad de promover la caridad en sus diócesis “no ya como un monopolio, sino como un derecho efectivo estrechamente unido a su oficio pastoral” (Echarren, 1966:47).

De esta forma, el siglo que vio la Reforma protestante, vio también el renacer fulgurante de la caridad en los países fieles al catolicismo, apareciendo figuras de relevancia en el ejercicio de la caridad como San Vicente de Paul.

Durante los siglos XVII y XVIII la ayuda a los pobres se centraliza todavía más y, al mismo tiempo, se burocratiza. En el “siglo de la luz”, el clero ha sido profundamente influido por el racionalismo. Todo su celo iba en colaborar con el Estado y las sociedades filantrópicas, más bien movidos por un espíritu humanitario que inspirados por una caridad sobrenatural fundada en la fe y en la mística cristiana.

En el siglo XIX, siglo del maquinismo, de la mecanización y del liberalismo económico, el caos social es completo. Las ciudades aparecen rodeadas de una población de origen rural que vive en condiciones escandalosamente miserables y que trabaja bajo el látigo de unos horarios, unas condiciones y unos jornales inhumanos. De esta forma una serie de católicos militantes alzaron sus voces de protesta contra la situación social de su época, sin embargo la reacción de la jerarquía eclesial es lenta. La Iglesia sigue afirmando el valor meritorio del sufrimiento cristianamente soportado, pero a pesar de ello se ve empujada por las nuevas circunstancias sociales y económicas, a dar una respuesta categórica a las doctrinas sociales de la época, elaborando su propia doctrina social, según las exigencias de la justicia y de la caridad.

A partir de este momento el catolicismo social será reconocido y orientado por la Santa Sede y va evolucionando desde un lógico paternalismo hasta una concepción de lo



social basada en la justicia. De esta forma, junto a la acción asistencial o social realiza la gran tarea de denunciar situaciones, intentando crear una opinión pública favorable a la solución de los problemas.

A finales del siglo XIX la caridad confesional era practicada por una multitud de asociaciones religiosas o laicas, dependiendo totalmente de iniciativas individuales y locales muy diversas. En contraposición a estas tendencias, y como reacción ante esta situación en el siglo XX, surgen las Cáritas, “organismos oficiales de la Iglesia para todo lo relacionado con la asistencia caritativa y con una función primordial de coordinación” (Echarren, 1966:56). Su aparición responde a la necesidad de dar unidad a todas las obras de caridad que se realizan en el cuadro de la Iglesia, con el fin primordial de que su acción sea eclesial (obras de la Iglesia presididas por el obispo) y comunitaria (testimonio colectivo de caridad de la comunidad cristiana).

Como consecuencia de las guerras mundiales y de sus resultados sociales, así como de las nuevas posibilidades técnicas, la caridad católica, sin abandonar la ayuda individual a la persona, comienza a plantearse una acción de gran envergadura. Poco a poco van creciéndose en todo el mundo los grandes centros católicos de caridad, capaces de orientar el esfuerzo asistencial de la Iglesia hacia tareas en las que toda la humanidad se viera implicada. La creación de Cáritas Internationalis en 1950 será el último episodio, como vemos, de un movimiento muy dilatado en el tiempo.

Una vez realizado este breve recorrido por la trayectoria de la caridad en la historia de la Iglesia hasta la constitución de Cáritas como institución, voy a pasar ahora a definir Cáritas, su acción y sus funciones.

Cáritas es el Organismo Oficial de Caridad y Asistencia de la Iglesia, que encuentra su lugar teológico entre los pobres y excluidos de la sociedad. Ha de hacerse valer en los lugares donde la vida y dignidad del ser humano están en peligro y la existencia puede ser truncada a causa de la injusticia y el desorden económico y social (Pellicer, 2000).

Es, por tanto, el instrumento de la comunicación cristiana de bienes. Hablamos de instrumento porque no actúa en nombre propio, sino en nombre de la Iglesia, “administra unos bienes que proceden del pueblo de Dios y van a los que son de una manera especial de Cristo: los necesitados” (Echarren, 1966:135). Debe ser una acción de todo el pueblo de Dios, de la comunidad cristiana y todos los cristianos deben incorporarse a la acción de Cáritas.

Como escribe Ramón Echarren (1966:64): “Los colaboradores de Cáritas no pasamos de ser administradores de unos bienes que la Comunidad Cristiana, por deseo de la

Jerarquía, pone en nuestras manos, en un acto de caridad, para que los distribuyamos, también en un acto de caridad (no tanto nuestro, como de la propia comunidad cristiana con su obispo, en cuyo nombre actuamos), entre los necesitados. Esto nos lleva a comprender, con toda humildad, que somos pobres instrumentos, instrumentos de la Iglesia Santa y que nuestra acción no pasa de ser instrumental”.

De esta forma, la acción caritativa, la comunicación cristiana de bienes, no es ni la que realizan los cristianos individualmente ni la que realizan individualmente los sacerdotes o los obispos, sino la que llevan a cabo las comunidades cristianas en cuanto tales comunidades, presididas por los prelados y abarcando todo el Pueblo de Dios con su presbiterio. Esa caridad comunitaria, es una caridad que no se ejerce en nombre propio, sino una acción eclesial, realizada en nombre de la Iglesia.

Por eso mismo, en la acción de Cáritas se unen al prelado su presbiterio y los laicos de la Iglesia en una unidad verdaderamente eclesial. Esta es la razón de que la Dirección Jerárquica de Cáritas coincida con la jerarquía misma de la Iglesia.

La Iglesia se esparce por toda la tierra en comunidades diocesanas, al frente de las cuales están los obispos, y en comunidades parroquiales, al frente de las cuales están los párrocos. Es en todas las comunidades cristianas, parroquiales y diocesanas, donde unida al culto y a la enseñanza, se realizará también la comunicación cristiana de bienes. La Cáritas Diocesanas y las Cáritas Parroquiales serán los instrumentos de esas comunidades diocesanas y parroquiales que actuando en su nombre, y no en nombre propio, dan testimonio comunitario de caridad.

Cáritas Diocesana (como indican sus estatutos) “es el conjunto coordinador de todas las asociaciones, grupos y personas que actúan no en nombre propio, sino en nombre de la Iglesia, realizando una acción única (aunque diversa en las distintas unidades que la componen), coordinada, comunitaria, eclesial, para dar un testimonio colectivo y comunitario, diocesano, de amor” (Echarren, 1966:136-137).

Análoga definición se puede dar para Cáritas a nivel parroquial: “la comunidad parroquial, realizando su acción eclesial de puesta en común de bienes, constituye la Cáritas de la parroquia, la cual cuenta con un instrumento coordinador y ejecutor: la Cáritas parroquial, la cual no actúa en nombre propio, sino en nombre de la Iglesia parroquial para dar un testimonio de que el amor, la caridad, es una realidad viva en su seno” (Echarren, 1966:138).

La acción de Cáritas debe ser, de una parte, adecuado a lo que desea significar: el amor que late en la comunidad cristiana; de otra, adecuado a los destinatarios de la acción, los

necesitados. De ahí que la acción se deba programar de acuerdo con el conocimiento de los problemas sociales e incorporando todas las técnicas sociales que supone, en la solución de esos problemas, un alto respeto a la persona humana. Como escribe R. Echarren (1966:140-141) “es necesario, de una parte, plantearse sociológicamente las necesidades humanas; de otra, volver a examinar, a la luz de la teología, el valor sobrenatural de la materia o, particularmente, el del cuerpo”. De esta forma, la acción de Cáritas se plantea a partir de esa visión total de las necesidades del hombre, sin reducir a éste, ni a puro espíritu, despreocupándose de lo que de corporal hay en él, ni tampoco a puro cuerpo, despreocupándose de lo que de intelectual, social, psicológico y moral hay en él.

Siguiendo a Ramón Echarren (1966), las grandes líneas funcionales de Caritas serán:

- Organizar o constituir el instrumento más adecuado tanto para la promoción de una Comunicación Cristiana de Bienes como la puesta en común de los bienes de los que poseen con los necesitados.
- Recibir y asistir a los necesitados.
- Descubrir a los necesitados: no basta que algunos necesitados se hagan presentes en la Iglesia. Es necesario que la Iglesia se haga presente en medio de los necesitados y de las necesidades.
- Emplear todos los medios capaces de paliar o eliminar el sufrimiento de los necesitados.
- Arbitrar cuantos medios están a su alcance para hacer de Cáritas un instrumento perfecto como exigencia de su papel de administradores de los bienes que la comunidad cristiana pone en sus manos.

Como una forma de concretar estas grandes líneas y siguiendo a Salvador Pellicer (2000), se puede decir que Cáritas (y por tanto Cáritas Parroquial), para llevar a término su misión, desarrolla una serie de tareas fundamentales a través de las cuales intenta la transformación de las personas y las estructuras y denuncia las situaciones injustas. Estas tareas son:

#### 1. ANIMACIÓN DE LA COMUNIDAD.

Cáritas ayuda a la comunidad cristiana a tomar conciencia de que la práctica de la justicia y la solidaridad forman parte de las exigencias del amor, que tiene que vivir todo seguidor de Jesús, y mantiene despierta la sensibilidad de la comunidad hacia sus hermanos. Este objetivo se logra con su presencia en medio de la comunidad, con análisis y estudios de la realidad para tomar conciencia de lo que sucede en nuestro

entorno y en nuestro mundo, y con su compromiso en dar respuestas adecuadas a situaciones lacerantes.

Asimismo, suscita en la comunidad personas que asuman como voluntarios el servicio y la acción caritativo-social, a favor de los más pobres.

## 2. INTERVENCIÓN SOCIAL

Cáritas interviene en la sociedad de tres formas muy concretas y complementarias entre sí:

- Con la asistencia en caso de urgencias o intervenciones en crisis: atendiendo a las personas cuya vida está en riesgo, posibilitándoles los recursos más elementales de subsistencia a la vez que los encamina, dentro de lo posible y con la asistencia planificada, hacia la propia integración social.
- Por medio de la promoción: trabajando para que los excluidos pasen a ser agentes activos de su propio desarrollo, a través de los diferentes programas que les oferta para su capacitación y formación, dotándolos así para conseguir su integración social.
- Con el cambio de estructuras: profundizando en las causas de la pobreza, presentando propuestas de cambio frente a las injusticias institucionales y ante ciertas dinámicas sociales que generan exclusión y, a su vez, luchando para que sean integrados quienes han sido expulsados del concierto social.

Siguiendo la conocida metáfora de la caña y el pez en el ámbito de la intervención social: “Cáritas se ocupa de dar el pez a quien padece hambre, pero a su vez, interviene educando al receptor para que aprenda a pescar. Pero no bastándole con esto, se esfuerza por que el pescador tenga licencia para trabajar en el río y quienes están ya pescando compartan con él sus aperos, caña, anzuelo, cebo. Y además, lucha porque el pescado que ha conseguido sea pagado en el mercado a un precio justo y reclama que el agua del río no fluya contaminada, y que cuando el pescador ya no sirva para esta labor no sea arrinconado como un apero inútil y pueda seguir viviendo con dignidad” (Pellicer, 2000:3).

## 3. COMUNICACIÓN CRISTIANA DE BIENES

Cáritas desde su mismo nacimiento insiste en la urgente necesidad de un reparto más justo de los bienes de la tierra. Anuncia que compartir los bienes es una expresión de amor ya que los bienes fueron creados para el disfrute y reparto equitativo entre todos los hombres, y que están al servicio de la persona y no para que la persona se convierta en su esclava.

Cáritas suscita, también, en la comunidad, actitudes de generosidad recaudando fondos para intervenir en favor de los empobrecidos, al tiempo que fomenta también el compartir de bienes y talentos tan importantes o más que los económicos. Por eso invita a que se compartan la cultura, la salud, el tiempo, el territorio, los espacios de la vida, los valores y los sentimientos, todo aquello que conforma la vida del ser humano.

De estas tres tareas fundamentales que se acaban de describir, en el siguiente apartado me centraré en la segunda de ellas, en su intervención social, ya que es en el aspecto en el que me he centrado en esta investigación. Las otras dos tareas (Animación de la comunidad cristiana y Comunicación cristiana de bienes) aparecerán también de manera transversal ya que se entrelazan y no pueden entenderse las unas sin las otras.

### ***B.1. El “deber ser” de la intervención social en Cáritas.***

Para hablar del deber ser de la intervención social en Cáritas hay que acudir forzosamente a la Doctrina Social de la Iglesia como fuente central, que bebe de los Evangelios y de las distintas Encíclicas Papales que se han desarrollado a este respecto y desde ahí, intentaremos ir aterrizando, pasando por una aproximación a lo que es Cáritas y a su Modelo de Acción Social.

#### ***B.1.1. La Doctrina Social de la Iglesia***

La locución “doctrina social” se remonta a Pío XI y designa el corpus doctrinal relativo a temas de relevancia social que, a partir de la encíclica *Rerum Novarum* de León XIII, se ha desarrollado en la Iglesia (Pontificio Consejo “Justicia y Paz”, 2005). Aunque la Iglesia no se ha desinteresado nunca de la sociedad, sin embargo esta encíclica da inicio a un nuevo camino. Tiene sus raíces en las Sagradas Escrituras, especialmente en el Evangelio y en los escritos apostólicos, y ha tomado forma y cuerpo a partir de los Padres de la Iglesia y de los grandes Doctores del Medievo.

El tema central de la encíclica *Rerum Novarum* es la instauración de un orden social justo, y los principios afirmados por León XIII en esta encíclica serán retomados y profundizados por las encíclicas sociales sucesivas. Toda la doctrina social se podría entender como una actualización, una profundización y una expansión del núcleo originario de los principios expuestos en la *Rerum Novarum*, destacando la idea de que los graves problemas sociales podrían ser resueltos solamente mediante la colaboración entre todas las fuerzas y añadiendo también que “por lo que se refiere a la Iglesia, nunca ni bajo ningún aspecto ella regateará su esfuerzo” (León XIII, 1892:RN 11).

La Doctrina Social de la Iglesia es el resultado de una atenta reflexión sobre las complejas realidades de la vida del hombre en la sociedad, a la luz de la fe y de la tradición eclesial. Su objetivo es “interpretar esas realidades, examinando su conformidad o diferencia con lo que el Evangelio enseña acerca del hombre, para orientar en consecuencia, la conducta cristiana” (Pontificio Consejo “Justicia y Paz”, 2005:37). Se sirve de todas las aportaciones cognoscitivas provenientes de cualquier saber, y tiene una importante dimensión interdisciplinar, en la medida en que entra en diálogo con las diversas disciplinas que se ocupan del hombre e incorpora sus aportaciones. Gracias a esta comunicación con las ciencias, la Iglesia puede comprender de forma más precisa al hombre en sociedad, hablar de los hombres de su tiempo de modo más convincente y cumplir más eficazmente su tarea de encarnar en la conciencia social de nuestro tiempo, la Palabra de Dios y la Fe.

Con su Doctrina Social y con la acción que de ella deriva, “la Iglesia se hace cargo del anuncio que el Señor le ha confiado. Actualiza en los acontecimientos históricos el mensaje de liberación y redención de Cristo, el Evangelio del Reino” (Pontificio Consejo “Justicia y Paz”, 2005:32). Para la Iglesia enseñar y difundir la Doctrina Social pertenece a su misión evangelizadora y forma parte esencial del mensaje cristiano. No estamos en presencia de una acción marginal, que se añade a la misión de la Iglesia, sino en el corazón mismo de su ministerialidad. La Doctrina Social es para la Iglesia “su derecho a evangelizar el ámbito social, es decir, a hacer resonar la palabra liberadora del Evangelio en el complejo mundo de la producción, del trabajo, de la empresa, de la finanza, del comercio, de la política, de la jurisprudencia, de la cultura, de las comunicaciones sociales, en el que el hombre vive” (Pontificio Consejo “Justicia y Paz”, 2005:35-36).

Se puede decir que las funciones de la Doctrina Social de la iglesia son dos principalmente:

- El anuncio de lo que la Iglesia posee como propio: “una visión global del hombre y de la humanidad” (Pablo VI, 1967:PP,13). Persiguiendo fines de exigencia, dirección y formación de las conciencias.
- La denuncia del pecado de injusticia y de violencia que de diversos modos afecta a la sociedad y en ella toma cuerpo. Esta denuncia se hace en defensa especialmente de los derechos de los pobres, de los pequeños, de lo débiles.

Con respecto a los destinatarios de esta Doctrina Social, la primer destinataria es la comunidad eclesial en todos sus miembros, porque todos tienen responsabilidades

sociales que asumir. Se destina a todo cristiano, según las competencias, los carismas, los oficios y la misión de anuncio propios de cada uno.

Pero además de la destinación primaria y específica de los hijos de la Iglesia, la Doctrina Social tiene una destinación universal, “es una enseñanza expresamente dirigida a todos los hombres de buena voluntad” (Juan XXIII, 1963) y, efectivamente, es escuchada por los miembros de otras Iglesias y comunidades eclesiales, por los seguidores de otras tradiciones religiosas y por personas que no pertenecen a ningún grupo religioso.

De esta forma todos los cristianos están llamados a ser actores, sujetos activos en el testimonio de la Doctrina Social. Actuando individualmente o bien coordinados en grupos, asociaciones y movimientos, deben saberse presentar como un “gran movimiento para la defensa de la persona humana y para la tutela de su dignidad” (Juan Pablo II, 1991:CA,3).

Los principios permanentes de la Doctrina Social de la Iglesia son cuatro: la dignidad de la persona humana, del bien común, de la subsidiariedad y de la solidaridad, y brotan “del encuentro del mensaje evangélico y de sus exigencias con los problemas que surgen en la vida de la sociedad” (Pontificio Consejo “Justicia y Paz”, 2005:81).

- Dignidad de la persona: La encarnación del Hijo de Dios manifiesta la igualdad de todas las personas en cuanto a dignidad “ya no hay judío ni griego; ni esclavo ni libre; ni hombre ni mujer, ya que todos vosotros sois uno en Cristo Jesús” (Nuevo Testamento, Carta a los Gálatas 3,28). Sólo el reconocimiento de la dignidad humana hace posible el crecimiento común y personal de todos, y tal y como plantea Pablo VI en su Carta Apostólica “Octogesima Adveniens” en 1971, para favorecer un crecimiento semejante es necesario, en particular, apoyar a los últimos, asegurar efectivamente condiciones de igualdad de oportunidades entre el hombre y la mujer, garantizar una igualdad objetiva entre las diversas clases sociales ante la ley.
- Bien Común: se entiende como “el conjunto de condiciones de la vida social que hacen posible a las asociaciones y a cada uno de sus miembros el logro más pleno y más fácil de la propia perfección”(Juan XXIII, 1961: MEM,53). No consiste en la simple suma de los bienes particulares de cada sujeto, sino que va en línea con la idea de que “la persona no puede encontrar realización sólo en sí misma, es decir, prescindir de su ser “con” y “para” los demás”. (Pontificio Consejo “Justicia y Paz”, 2005:83). Es un deber de todos los miembros de la

sociedad: ninguno está exento de colaborar, según las propias capacidades, en su consecución y desarrollo. Pero, igualmente, también todos tienen derecho a gozar de las condiciones de vida social que resultan de la búsqueda del bien común. La responsabilidad de construir el bien común competirá no sólo a las personas particulares sino también al Estado. “La persona concreta, la familia, los cuerpos intermedios no están en condiciones de alcanzar por sí mismos su pleno desarrollo; de ahí deriva la necesidad de las instituciones políticas, cuya finalidad es hacer accesibles a las personas los bienes necesarios (materiales, culturales, morales, espirituales) para gozar de una vida auténticamente humana” (Pontificio Consejo “Justicia y Paz”, 2005:85).

Entre las múltiples implicaciones del bien común adquiere inmediato relieve el principio del “destino universal de los bienes”: “Dios ha dado la tierra a todo el género humano para que ella sustente a todos sus habitantes, sin excluir a nadie ni privilegiar a ninguno” (Concilio Vaticano II, 1966: GES,69). El destino universal de los bienes comporta un esfuerzo común, donde cada uno pueda dar y recibir, y donde el progreso de unos no sea obstáculo para el desarrollo de los otros. Además exige que se vele con particular solicitud por los pobres, por aquellos que se encuentran en situaciones de marginación y, en cualquier caso, por las personas cuyas condiciones de vida les impide un crecimiento adecuado. A este propósito se debe afirmar, con toda fuerza “la opción preferencial por los pobres”(Juan Pablo II, 1988:SRS,42).

- Subsidiariedad: este principio protege a las personas de los abusos de las instancias sociales superiores e insta a estas últimas a ayudar a los particulares y a los cuerpos intermedios a desarrollar sus tareas. Con el principio de subsidiariedad contrastan las formas de centralización, de burocratización, de asistencialismo, de presencia injustificada y excesiva del Estado y del aparato público: “al intervenir directamente y quitar responsabilidad a la sociedad, el Estado asistencial provoca la pérdida de energías humanas y el aumento exagerado de los aparatos públicos, dominados por las lógicas burocráticas más que por la preocupación de servir a los usuarios, con enorme crecimiento de los gastos” (Juan Pablo II, 1991:CA,48). Esto no elimina el hecho de que diversas circunstancias aconsejen que el Estado ejercite una función de suplencia, como las realidades de grave desequilibrio e injusticia social, en las que sólo la



intervención pública puede crear condiciones de mayor igualdad, de justicia y de paz.

Vinculada a la subsidiariedad aparece la participación, mediante la cual “el ciudadano como individuo o asociado a otros, directamente o por medio de los propios representantes, contribuyen a la vida cultural, económica, política y social de la comunidad civil a la que pertenece” (Concilio Vaticano II, 1966:GES,75). La participación es un deber que todos han de cumplir conscientemente, en modo responsable y con vistas al bien común.

Desde esta perspectiva se hace imprescindible la exigencia de favorecer la participación, sobre todo, de los más débiles, así como la alternancia de los dirigentes políticos, con el fin de evitar que se instauren privilegios ocultos; es necesario además, un fuerte empeño moral, para que la gestión de la vida pública sea el fruto de la corresponsabilidad de cada uno con respecto al bien común. (Pontificio Consejo “Justicia y Paz”, 2005).

- Solidaridad, que se presenta como dos aspectos complementarios: como principio social ordenador de las instituciones y como virtud moral de empeñarse por el bien común., “para que todos seamos verdaderamente responsables de todos” (Juan Pablo II, 1988:SRS,11). Es el espacio ofrecido a la libertad humana para ocuparse del crecimiento común, la aportación que nunca debe faltar a la causa común, la conciencia que los hombres deben cultivar de la deuda que tiene con la sociedad en la cual están insertos.

La Doctrina Social de la Iglesia, además de los principios descritos anteriormente, indica también una serie de valores fundamentales como son la verdad, la libertad y la justicia, y todos ellos nacen y se desarrollan de la fuente interior de la caridad. Como plantea Benedicto XVI en su encíclica “Caritas in Veritate”(2009), “la caridad es la vía maestra de la Doctrina Social de la Iglesia. Todas las responsabilidades y compromisos trazados por esta doctrina provienen de la caridad. Ella da verdadera sustancia a la relación personal con Dios y con el prójimo; no es solo el principio de las micro-relaciones, como en las amistades, la familia, el pequeño grupo, sino también de las macro-relaciones, como las relaciones sociales, económicas y políticas”. (Benedicto XVI, 2009:CIV,2).

De esta forma, la caridad la podemos entender desde un doble nivel, por un lado en la relación con el otro, como se define en la encíclica “Deus Caritas Est”: “la caridad cristiana es ante todo y simplemente la respuesta a una necesidad inmediata en una

determinada situación: los hambrientos han de ser saciados, los desnudos vestidos, los enfermos atendidos para que se recuperen, los prisioneros visitados etc.” (Benedicto XVI, 2005:DCE,31). Pero es necesario que se muestre la caridad no sólo como inspiradora de la acción individual, sino también como fuerza capaz de suscitar nuevas vías para afrontar los problemas del mundo de hoy y para renovar profundamente desde su interior las estructuras, las organizaciones sociales y los ordenamientos jurídicos. En esta perspectiva la caridad se convierte en caridad social y política “la obra de misericordia con la que se responde aquí y ahora a una necesidad real y urgente del prójimo es, indudablemente, un acto de caridad; pero es un acto de caridad igualmente indispensable el esfuerzo dirigido a organizar y estructurar la sociedad de modo que el prójimo no tenga que padecer la miseria, sobre todo cuando esta se convierte en la situación en la que se debaten un inmenso número de personas y hasta de pueblos enteros” (Pontificio Consejo “Justicia y Paz”, 2005: 106).

Hasta ahora se ha planteado el corpus teórico de la Doctrina Social de la Iglesia, pero es importante seguir avanzando en el aterrizaje del mismo a las diferentes realidades eclesiales, el cual ha tenido sus asperezas y sus fuertes críticas dependiendo del contexto. La aceptación y adaptación a la práctica de esta Doctrina Social se hará de muy diversas formas y manera (Cáritas será una de ellas) lo que no ha impedido que haya habido fuertes críticas externas e internas a la misma. De esta forma, y a modo de ejemplo, los seglares y religiosos que trabajaban apostólicamente inmersos en ambientes descristianizados y hostiles a la Iglesia, al querer implantarla allí, se sintieron muchas veces desconcertados ante la atracción que el marxismo ejercía para articular a la clase y a los movimientos obreros y desilusionados por la sensación de ineficacia de la Iglesia en temas sociales. Por eso acusan a la Doctrina Social de la Iglesia de ser una mera y abstracta teoría (Díaz Sánchez,1995). En esta línea podemos decir que será la corriente de la Teología de la Liberación la que desarrolle más fuertes críticas hacia la Doctrina Social de la Iglesia. Por un lado la acusaban de ser ininteligible a los sectores populares, y así, “a pesar de referirse a los derechos y reivindicaciones del mundo obrero y campesino y a los problemas populares, el estilo y lenguajes doctrinal, académico, eclesiástico..., es ajeno estos sectores sociales” (Díaz Sánchez, 1995:221). Por otro lado, los años setenta y ochenta ponen de manifiesto que los sistemas políticos, económicos y sociales de Latinoamérica tienen sus centros de decisión fuera de ella, haciéndola muy dependiente. Eso favorece que se identifique a la Doctrina Social de la Iglesia con la ideología de los partidos social o demócratacristianos, lo que resultó fatal

para aquella, al comprobarse la incapacidad de dichos partidos para resolver la problemática social, hasta tal punto que “muchos, al final de los años setenta la consideraban como una fórmula agotada” (Díaz Sánchez, 1995:221). En este contexto, no es de extrañar, como plantea Bonnín (1990:19) que “en sus principios la Teología de la Liberación se presentara en abierto contraste con la Doctrina Social de la Iglesia y como un movimiento que pretendía encontrar la solución a los problemas sociales que la Doctrina Social de la Iglesia no había podido aportar” .

Los intentos de los cristianos por ir superando esa ineficacia planteada de la Doctrina Social de la Iglesia caminarán por acciones que desarrollan su pluralismo (una de ellas es Cáritas), dentro de territorios concretos y tiempos determinados. Entendida esta pluralidad de posiciones cristianas en el terreno secular, se clarifica el estatuto teológico de la Doctrina Social de la Iglesia si se admite que “hoy más que nunca, la Iglesia es consciente de que su mensaje social se hará creíble por el testimonio de las obras antes que por su coherencia y lógica interna. De esta conciencia deriva también su opción preferencial por los pobres, la cual nunca es exclusiva ni discriminatoria de otros grupos” (Juan Pablo II, 1991:CA,57b).

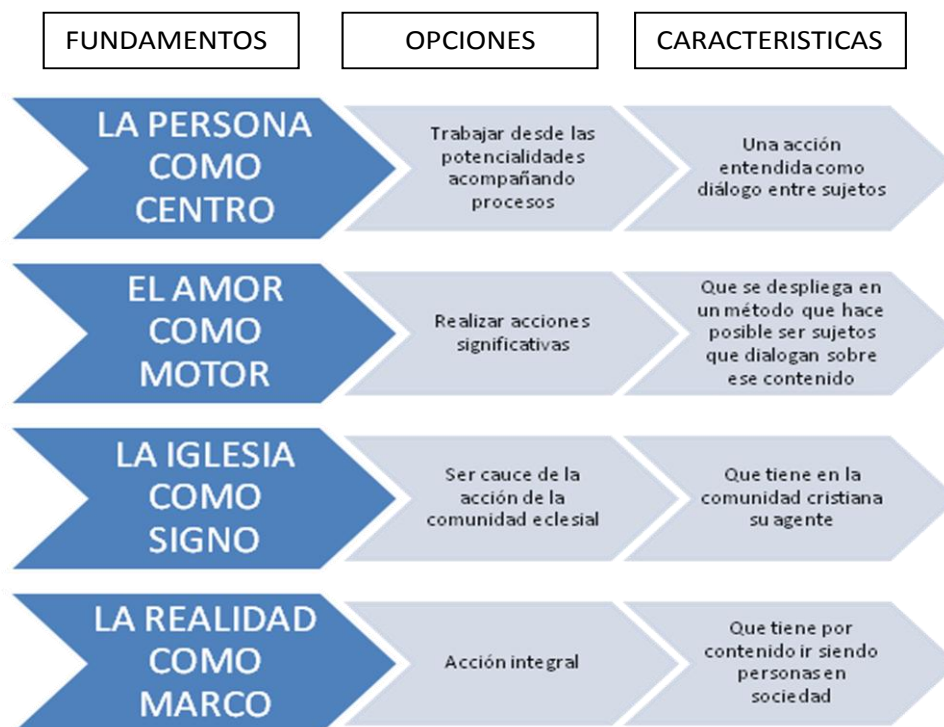
#### *B.1.2. El Modelo de Acción Social de Cáritas*

En el año 2000, la Asamblea de Cáritas Española, se propuso revisar el modelo de intervención social de Cáritas con vistas a, como aparece en su propio Plan Estratégico 2003-2009, avanzar en un estilo de trabajo común y profundo en la orientación de la acción desde los rasgos que la caracterizan: orientación a los últimos y no atendidos, participación social, acción integral, universalidad de la caridad, denuncia, orientación al acompañamiento de procesos, formación entendida como proceso educativo, colaboración con otros etc”.

Desde este objetivo se puso en marcha un trabajo colectivo y participado de toda la confederación y de sus distintos órganos (desde el Consejo de Cáritas Española, pasando por los Servicios Generales, Cáritas Regionales, Cáritas Diocesanas....), muy extenso en el tiempo pero que fruto del cual en 2009 se consiguió publicar un Modelo de Acción Social de Cáritas común para toda España. Este Modelo de Acción Social simboliza, de manera especial “la unidad entre identidad y acción, ser y quehacer, pensamiento y acción” (Cáritas Española 2009: 7).

El modelo parte de 4 fundamentos que beben directamente de la Doctrina Social de la Iglesia y que quedan vinculados con cuatro opciones y cuatro rasgos característicos de

la acción. A continuación se establece un esquema aclaratorio, que posteriormente se desarrollará:



Fuente: Elaboración propia

a) Fundamentos del Modelo de Acción Social:

- La persona como centro: Todas las personas y cada una de ellas poseen una dignidad radical, son un fin en sí mismas y nada está por encima de esa condición. Por eso, toda la vida social debe ser expresión inconfundible de un único protagonista: la persona humana. La persona de la que hablamos constituye un todo integral, dotada de potencialidades y capacidades, aún cuando no esté plenamente desarrollada, o se encuentre muy condicionada por la realidad concreta que le ha tocado vivir. Por tanto, “no podemos entender lo humano desde la negatividad, desde lo que no es, lo que no tiene o lo que no sabe” (Cáritas Española 2009: 14).

El individuo no se puede entender sin la sociedad, ni esta sin los sujetos que la conforman. Lo social, la relación con los otros forma parte de lo humano de manera inseparable de lo individual, y por tanto, las personas han de tener un papel activo, participativo y protagonista en el proceso de hacer sociedad/comunidad: “ser persona es hacer” (Cáritas Española 2009:15).

- El amor como motor: Cualquier persona es capaz de amar: “hemos recibido esa capacidad por el simple hecho de ser. Estamos hechos a imagen y semejanza de

Dios y debemos aspirar a amarnos unos a otros no de cualquier manera, sino precisamente como Él nos amó” (Cáritas Española 2009: 16). De ahí que en el amor esté el sentido más profundo de lo social, pero no sólo un amor recibido, sino sobre todo un amor dado “quién no da es una persona incompleta e inmadura. El amor recibido nos equilibra y el amor dado nos madura” (Cáritas Española 2009: 17). La caridad, el amor, supone una forma de situarse desde Cristo a la hora de vivir la justicia, la solidaridad.

- La Iglesia como signo: Para la realización de su tarea, la Iglesia anuncia la Palabra, celebra su Fe y sirve a la humanidad, en especial a los más pobres. Su misión no estaría completa si faltase algunas de estas dimensiones. Todas se complementan, se dan sentido y conforman la tarea eclesial que es una. El servicio, por tanto, no es algo optativo en la misión de la Iglesia, pertenece a su ser y a su hacer. El servicio tiene una doble dirección evangelizadora: de la Iglesia a los pobres y de estos a la Iglesia, “consiste en evangelizar y en dejarnos evangelizar por los últimos” (Cáritas Española 2009: 21).
- La realidad como marco: La persona, la sociedad, la comunidad, la Iglesia se realizan o se niegan en la realidad, en medio de los sinsabores y las alegrías cotidianas y de los procesos globales. Se despliegan en un modelo concreto de sociedad. De esta forma el hacer de Cáritas no puede partir de la mera voluntad, de la ocurrencia, del interés o del gusto. “Nuestro quehacer, que se desarrolla en la realidad, ha de partir de su comprensión y tener como meta su transformación en línea de la construcción del Reino” (Cáritas Española 2009: 24). Quien mira la realidad, quien intenta comprenderla, lo hace desde un lugar. La mirada de Cáritas procura situarse siempre desde el lugar del pobre, “mirar desde el lugar del pobre pero hacerlo con los ojos de Dios” (Cáritas Española 2009: 24), y una mirada que se auxilia de las Ciencias Sociales. Se trata de tener una mirada universalizadora que es capaz de trascender la situación concreta y enmarcarla en un contexto general, sin perder por eso ninguna de las dos perspectivas.

b) Opciones del Modelo de Acción Social:

- Trabajar desde las capacidades y las potencialidades acompañando procesos: “La acción acompaña, promueve, soporta (da soporte), potencia, posibilita, dinamiza, detecta, valora a la persona y dice sin palabras que se puede contar con ella; pero no sule. Se trata de un acompañar que no subordina, que no

somete, que no hace demostración de lo que sabe, que no hace inútil a quien no es o ignora lo que es, que cuenta con el otro como protagonista, incluso cuando no comprende el proceso de motivación. Sugiere, anima, escucha, exige, participa, convive...; es la referencia más cercana y más sinérgica. (...) Y ello se realiza en la cotidianidad del acompañamiento a los sujetos, muchas veces más desde el estar que desde lo que pudiéramos hacer y decir”. (Cáritas Española 2009: 31).

La acción social de Cáritas se enmarca en el proceso de satisfacción de las necesidades que surgen del hecho de estar vivos y de vivir en sociedad. Pero se trata de descubrir las necesidades humanas presentes en la realidad entendiéndolas como un sistema complejo e interdependiente. Esta comprensión no se queda sólo en las necesidades materiales y evidentes, como las relativas a la subsistencia y a la protección, sino que reconoce también el afecto, el entendimiento, la libertad, el ocio, la participación, la creación, la identidad y la espiritualidad como necesidades y exigencias humanas.

La acción acompaña el proceso de personalización y parte de la situación en la que el sujeto se encuentra y de sus posibilidades (no se obsesiona por sus carencias). La persona es el verdadero protagonista de su proceso. “Hemos de partir del reconocimiento de las capacidades y de las posibilidades de todas las personas para comprometerse en la mejora de su situación y de su entorno por muy adversas que sean las circunstancias” (Cáritas Española 2009: 34).

- Realizar acciones significativas: se entiende como acciones significativas aquellas que no se agotan en sí mismas, sino que trascienden y van más allá de sus realizaciones y de sus pretensiones instrumentales. Se trata de acciones que lleguen a convertirse en puntos de referencia, “en caminos abiertos que inviten a otros muchos a ponerse en marcha y a trabajar en red con otros” (Cáritas Española 2009: 38). Según este Modelo, los rasgos de una acción que quiera ser testimonial son:
  - La comunicación cristiana de bienes como expresión del compartir fraterno con el hermano pobre.
  - La gratuidad como valor añadido de los agentes.
  - La calidad, entendida como calidez, acción humanizada, coherente, más que como una mera certificación.

- La austeridad y la transparencia en la gestión de los recursos como expresión de la auténtica conversión del estilo de vida en consonancia con el Evangelio.
- Ser cauce de la acción de la comunidad eclesial: Estimular la participación de los cristianos en la lucha por la justicia supone la animación de una auténtica militancia cristiana. Por ello Cáritas está llamada a animar esos procesos y trabajar para que las distintas comunidades cristianas y cada uno de sus agentes asuman su parte de responsabilidad.
- Acción Integral: se trata de considerar a la persona como un complejo sistema integral en el que no se puede actuar solo en un aspecto de manera inocua para el resto de los mismos. Esta concepción lleva a optar por una acción integral que, aún cuando aborde una parte, es consciente de que está afectando al conjunto del ser de la persona. Por ello, el partir de las potencialidades tiene tanta importancia. Pero también una acción integral porque su acción debe abarcar los tres grandes espacios de lo humano: “acompañando personas, animando comunidades y haciendo anuncio y denuncia profética cuando esta sea necesaria” (Cáritas Española 2009: 42).

Por otro lado la acción ha de ser glocal: “ha de ser una acción en un lugar concreto pero, a la vez, con capacidad de incidir en el conjunto de este planeta globalizado” (Cáritas Española 2009: 43).

c) Características de la acción:

- Una acción entendida como diálogo entre sujetos: La acción humana no es esencialmente la intervención del sujeto sobre un objeto. Siempre que se actúa se da un proceso de “interacción”: hay dos sujetos que actúan. Se trata de dejar de considerar a los demás como objetos y pasar a entender la acción como diálogo entre sujetos. Ello abre la lógica de las relaciones, no de las partes. En contextos de exclusión los sujetos que dialogan son asimétricos, pero asimétrico no es sinónimo de dicotómico. La asimetría no nos convierte a unos en los que ayudamos y a los otros en los ayudados. No se puede obviar la existencia de la ayuda, pero no debemos hacer una lectura vertical de la misma, no pertenece en exclusiva a ninguno de los sujetos “el rol de ayudador se alterna, no desaparece” (Cáritas Española 2009: 48). La participación será causa y consecuencia de este reconocimiento. Supone que el otro no es un objeto, sino un sujeto constructor de relaciones y de procesos de transformación personal y

social. Por eso la participación es otro de los retos fundamentales en este proceso de replanteamiento de lo que debe ser una relación entre sujetos.

- Que tiene por contenido ir siendo personas en sociedad: la intervención desde Cáritas no debe ser un plan para que “otros se conviertan en lo que nosotros pretendemos: es un proyecto de ser personas en sociedad que a todos nos afecta” (Cáritas Española 2009: 50). Esta característica plantea la necesidad de construir otro modelo de desarrollo basado en nuevo humanismo. Un modelo que impulse un sujeto “que posee bienes, pero no es poseído por ellos. Que tiene por parámetros las potencialidades y las capacidades de las personas y los territorios. Que pretende el aumento de las mismas, dando también valor a lo intangible y a la calidad frente al predominio exclusivo de lo material y la cantidad” (Cáritas Española 2009: 51).
- Que se despliega en un método que hace posible ser sujetos que dialogan sobre ese contenido. Se trata de partir de la biografía y de las historias concretas de cada persona. No hay estándares, cada vida y cada pueblo han dejado sus propias huellas y seguirlas es el primer reto. “Hacerlo de este modo nos llevará dónde el otro está, no dónde nosotros pensamos que debería estar” (Cáritas Española 2009: 52). Si seguimos las huellas las que son realmente tuyas, se abrirán espontáneamente la posibilidad de diálogo y el encuentro, porque no veremos sólo carencias, sino la riqueza de la singularidad. Para esto será necesario el tiempo, el que sea preciso. “El tiempo de la intervención social es un tiempo en gerundio, en marcha. Nuestro tiempo es el tiempo de Dios, cuya medida es la personalización” (Cáritas Española 2009: 53). Eso significa que en las acciones deberá desaparecer lo puntual, lo inmediato, las respuestas parciales, dando paso a procesos de trabajo.
- Que tiene en la comunidad cristiana su agente. El agente de la acción de Cáritas es la comunidad cristiana entera, que no está completa si no desarrolla su dimensión de servicio a los más pobres. Así cuando Cáritas actúa, es la comunidad entera quien lo hace. “No es un grupo eclesial, sino la Iglesia entera en acción. Acción delegada y encarnada en personas concretas, que son y se sienten enviadas” (Cáritas Española 2009: 56).

Con este recorrido por las distintas fuentes en las que se basa la acción y la intervención de Cáritas creo que queda bien reflejado cual es su “deber ser” y su trama discursiva general de cara a la intervención social, lo que supone un marco de referencia desde el



que entender las prácticas, los discursos personales y las intervenciones que se han investigado a lo largo del trabajo de campo con los voluntarios de Cáritas.

Es importante aclarar que, al igual que pasaba con los Servicios sociales, las diferencias territoriales se mantendrán, a pesar de tener este marco de referencia común para todas las Cáritas de España. De esta forma, tal y como decíamos para los servicios sociales, a pesar de que sobre el papel existen muchas coincidencias entre las Cáritas Diocesanas, las prácticas son bien distintas, lo que da como consecuencia que la actual Confederación de Cáritas España esté compuesto por 69 Cáritas construidas en función de la opción por lo social que tenga cada Obispado. Así, podemos aplicar la misma crítica que planteaba Subirats (2007), esta vez al campo de la Iglesia: “en función del lugar donde se vive se dispone de unos u otros servicios y equipamientos” (Subirats Humet 2007: 32).

En la misma línea, y como ya se planteaba en el apartado sobre el “deber ser” de los servicios sociales, creemos que el “deber ser” de la intervención social que lleva a cabo la Iglesia se caracteriza por ser muy ambicioso (intenta abarcar mucho) y, en parte, esta ambición nos puede explicar el hecho de que posteriormente éste “deber ser” se difumine notablemente a lo largo de sus prácticas.

A continuación se adjuntan unos cuadros comparativos a modo de síntesis de este capítulo en los que queda reflejado, en el primero de ellos, de forma general, cuales son las bases de los discursos oficiales que sobre intervención social tienen Iglesia y Estado. En un segundo cuadro concretamos más ese “deber ser” en los dos contextos de estudios que se han analizado: Servicios de información, valoración y orientación y Cáritas parroquial.

ESTADO	IGLESIA
<p><b>DEFINICIÓN DE SERVICIOS SOCIALES:</b>  <i>“Aquellos que se ocupan de prevenir, paliar o corregir disfunciones o problemas en el ámbito de la interacción humana, es decir, del ajuste entre autonomía personal e integración comunitaria. O dicho de otra manera, aquellos servicios que se encargan de promover el mejor ajuste posible entre la capacidad de cada persona para desenvolverse autónomamente y el soporte social disponible en sus redes familiares y comunitarias. Dicha labor se basará en un diagnóstico social que permita establecer el estado de esa interacción de la que hablamos y los factores relacionados con ese estado, algunos de los cuales serán abordables desde los servicios sociales y otros no”</i> Fantova (2008:42).</p> <p><b>DEFINICIÓN DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS:</b>  <i>“Estructura básica y el primer nivel de intervención más próximo al usuario desarrollando cuatro servicios o prestaciones: Servicio de Información, Valoración y Orientación, Servicio de Cooperación Social, Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicio de Convivencia y Reinserción”. Ley 2/1988 de Servicios sociales de Andalucía. Art.7</i></p>	<p><b>DEFINICIÓN DE CÁRITAS:</b>  <i>“Cáritas es el Organismo Oficial de Caridad y Asistencia de la Iglesia, que encuentra su lugar teológico entre los pobres y excluidos de la sociedad. Ha de hacerse valer en los lugares donde la vida y dignidad del ser humano están en peligro y la existencia puede ser truncada a causa de la injusticia y el desorden económico y social”. (Pellicer, 2000).</i></p> <p><b>DEFINICIÓN DE CÁRITAS PARROQUIAL:</b>  <i>“La comunidad parroquial, realizando su acción eclesial de puesta en común de bienes, constituye la Cáritas de la parroquia, la cual cuenta con un instrumento coordinador y ejecutor: la Cáritas parroquial, la cual no actúa en nombre propio, sino en nombre de la Iglesia parroquial para dar un testimonio de que el amor, la caridad, es una realidad viva en su seno” (Echarren, 1966:138).</i></p>
<p><b>RECORRIDO HISTÓRICO (hasta la Constitución de 1.978):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja Edad Media: Cofradías Gremiales.</li> <li>- Estado Moderno: Casas de Misericordia y Albergues para pobres. Medidas de represión a vagos y maleantes.</li> <li>- S.XVIII: Diputaciones de Barrio y Junta General de Caridad.</li> <li>- Constitución de 1.812: Sistema General de Beneficencia.</li> <li>- 1.821: Ley General de Beneficencia.</li> <li>- 1.849: Ley General de Beneficencia.</li> <li>- S.XIX y principios del S. XX: Seguridad Social de Trabajadores.</li> <li>- 1.936: Socorro Rojo y Auxilio de Invierno.</li> <li>- 1.937: Auxilio Social (dentro de la Falange)</li> </ul>	<p><b>RECORRIDO HISTÓRICO (hasta la creación de Cáritas):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jesucristo y los Apóstoles: caja común para distribuir limosna.</li> <li>- 10 años D.C: Creación de Diáconos y colectas en la misas para los necesitados.</li> <li>- S.III: Censos de asistidos y creación de Centros Asistenciales</li> <li>- S.X: Desconcentración del ejercicio de la caridad hacia órdenes religiosas y grupos de fieles asociados.</li> <li>- S.XVI: debilitamiento de la red social eclesial en pos de la asunción por parte del Estado.</li> <li>- S.XVII: reforzamiento de la red social eclesial como respuesta a la Reforma Protestante.</li> <li>- S.XVIII: consolidación de la Iglesia en su papel de colaborador del Estado</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.960: FONAS (Fondo de Asistencia Social).</li> <li>- 1.963: Ley de bases de la Seguridad Social (incorpora el concepto de Servicios sociales).</li> <li>- 1.974: INAS (Instituto Nacional de Asistencia Social).</li> <li>- 1.977: Dirección General de Asistencia Social y Servicios sociales (dentro del Ministerio de Trabajo)</li> </ul>	<p>en la acción social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S.XIX: Creación de la Doctrina Social de la Iglesia.</li> <li>- S. XX: Surgimiento de Cáritas como Institución.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPALES NORMATIVAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución 1.978.</li> <li>- Estatuto de Autonomía de Andalucía.</li> <li>- Ley de Bases de Régimen Local.</li> <li>- Ley 5/2010 de Autonomía Local de Andalucía.</li> <li>- Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios sociales</li> <li>- Ley 2/1988 de Servicios sociales de Andalucía.</li> </ul>	<p><b>PRINCIPALES NORMATIVAS:</b></p> <p><b>DOCTRINA SOCIAL DE LA IGLESIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- León XIII (1892): Carta Encíclica “<i>Rerum Novarum</i>”.</li> <li>- Juan XXIII (1961): Carta Encíclica “<i>Mater et Magistra</i>”.</li> <li>- Juan XXIII (1963): Carta Encíclica “<i>Pacem in Terris</i>”.</li> <li>- Concilio Vaticano II (1966): Constitución Pastoral “<i>Gaudium et spes</i>”.</li> <li>- Pablo VI (1967): Carta Encíclica “<i>Populorum Progressio</i>”.</li> <li>- Pablo VI (1971): Carta Apostólica “<i>Octogesima Adveniens</i>”.</li> <li>- Juan Pablo II (1988): Carta Encíclica “<i>Sollicitudo Rei Sociales</i>”.</li> <li>- Juan Pablo II (1991): Carta Encíclica “<i>Centesimus Annus</i>”.</li> <li>- Benedicto XVI (2005): Carta Encíclica “<i>Deus Caritas Est</i>”.</li> <li>- Benedicto XVI (2009): Carta Encíclica “<i>Caritas in Veritate. Sobre el desarrollo humano integral en la caridad y en la verdad</i>”.</li> </ul>
<p><b>OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoción: pleno y libre desarrollo de la persona para la obtención de calidad de vida y bienestar social.</li> <li>- Prevención: mejora de las circunstancias estructurales que causan el problema social.</li> <li>- Asistencia: atención a necesidades fisiológicas o sociales.</li> <li>- Rehabilitación: regeneración funcional de las personas y su reinserción social.</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS DE CÁRITAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Animación de la comunidad: hacer que la comunidad cristiana tome conciencia de su responsabilidad en la práctica de la solidaridad y la lucha por la justicia social.</li> <li>- Intervención social: mediante la asistencia (posibilitando recursos elementales para la subsistencia trabajando a su vez por la integración social), la promoción (que los excluidos pasen a ser protagonista de su desarrollo mediante la capacitación, la formación...) y el cambio de estructuras (profundizando en las causas de la pobreza y presentando propuestas de cambio frente a injusticias institucionales y las dinámicas</li> </ul>

	<p>sociales que generan exclusión).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación Cristiana de Bienes: reparto de los bienes, recaudando fondos para repartirlos entre os más empobrecidos.</li> </ul>
<p><b>PRINCIPIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Titularidad pública: un servicio público.</li> <li>- Descentralización: siendo sus máximos gestores los municipios.</li> <li>- Participación: implicación de la ciudadanía en su gestión.</li> <li>- Planificación: adaptación constante de los recursos a las necesidades.</li> <li>- Coordinación: interadministrativa, intradministrativa y con las entidades sociales</li> <li>- Prevención: Abordando las causas que provocan la situación de necesidad.</li> <li>- Igualdad e Integración: igualada material entre los ciudadanos, eliminando los factores de marginación.</li> </ul>	<p><b>FUNDAMENTOS DE CÁRITAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La persona como centro.</li> <li>- El amor como motor.</li> <li>- La Iglesia como signo.</li> <li>- La realidad como marco.</li> </ul>

SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN	CÁRITAS PARROQUIAL
<p><b>OBJETIVOS DEL SIVO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveer las necesidades de los individuos/grupos garantizando el acceso a los recursos básicos.</li> <li>- Proveer las necesidades del propio Sistema Público de Servicios sociales en orden a la mejor planificación, programación y evaluación de sus intervenciones.</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS DE CÁRITAS PARROQUIAL:</b> (los mismo que para Cáritas en general)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Animación de la comunidad: hacer que la comunidad cristianan tome conciencia de su responsabilidad en la práctica de la solidaridad y la lucha por la justicia social.</li> <li>- Intervención social: mediante la asistencia (posibilitando recursos elementales para la subsistencia trabajando a su vez por la integración social), la promoción (que los excluidos pasen a ser protagonista de su desarrollo mediante la capacitación, la formación...) y el cambio de estructuras (profundizando en las causas de la pobreza y presentando propuestas de cambio frente a injusticias institucionales y las dinámicas sociales que generan exclusión).</li> <li>- Comunicación Cristiana de Bienes: reparto de los bienes, recaudando fondos para repartirlos entre os más empobrecidos</li> </ul>
<p><b>CARACTERÍSTICAS DEL SIVO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica: información general desde una cualificación técnica.</li> <li>- Iniciadora: puerta de acceso a los distintos recursos del Sistema.</li> <li>- Niveladora: garantiza el principio de igualdad.</li> <li>- Estimuladora: incide en la capacidad de cambio de las personas para solucionar sus problemas.</li> <li>- Personalizada: en función de cada personas y sus necesidades.</li> <li>- Descentralizada: en el contexto territorial más próximo a la ciudadanía.</li> <li>- Instrumental: al servicio de todos los ciudadanos, usuarios y profesionales.</li> <li>- Analítica: proporciona datos para analizar las situaciones de necesidad.</li> <li>- Eficaz y eficiente: fomenta la eficacia y la eficiencia en la utilización de recursos.</li> </ul>	<p><b>CARACTERÍSTICAS DE CÁRITAS PARROQUIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una acción entendida como diálogo entre sujetos.</li> <li>- Que se despliega en un método que hace posible ser sujetos que dialogan sobre ese contenido.</li> <li>- Que tiene en la comunidad cristiana a su agente.</li> <li>- Que tiene por contenido ir siendo personas en sociedad.</li> </ul>

**CAPÍTULO 5:**  
**Intervenir desde el Estado:**  
**el SIVO de un Centro de Servicios sociales Municipal.**

Para entender y comprender la evolución de la intervención social pública de la localidad estudiada nada mejor que seguir la trayectoria profesional de una de las trabajadoras sociales del Centro de Servicios sociales, que comenzó en los años 80 y que a día de hoy sigue ejerciendo como profesional.

En 1980 fue la primera vez que en esta localidad se contrató a una persona, a través de la Diputación Provincial (que era el organismo que en aquel tiempo tenía competencias en esta materia) para llevar a cabo las tareas relacionadas con la Asistencia Social Pública. En su inicio se trataba de un contrato breve, con muy pocas horas de trabajo (tres meses, tres días a la semana, tres horas cada día) y sin espacio físico asignado (se atendía en la antesala del despacho del Alcalde). Una vez pasado este periodo inicial, este contrato se renovó pero añadiéndole una nueva función: la de ser secretaria del Alcalde. Así el número de horas laborales se ampliaron para poder integrar ambas funciones: llevar la agenda del alcalde y atender a las personas necesitadas de la localidad. Esta situación se mantuvo durante algún tiempo, hasta que comprobándose la incompatibilidad de ambas tareas, esta profesional tuvo que elegir, optando por su contratación única y exclusivamente como asistente social.

Durante los años posteriores, la dimensión asistencial pública tuvo un papel muy residual en relación al funcionamiento de la administración local. De hecho, no tenía espacio físico asignado *“anduve como los caracoles con los papeles y la cola de gente atrás, hasta que ya me dieron un despacho, húmedo, pero muy grande”*. Ni tampoco ningún cargo público responsable de su labor. En teoría dependía directamente del Alcalde, aunque este se implica poco y dejaba que la asistente social tomara todas las decisiones según su propio criterio.

Con la llegada de la primera concejala de Asuntos Sociales (1982), la Asistencia Social Pública dio un salto cualitativo, y así se crearon distintos servicios más allá de la atención directa que tradicionalmente venía realizando la asistente social: Centro de Formación para la Mujer, Centro de Atención a la Drogodependencia y un Servicio de Planificación familiar; todos ellos dotados de profesionales (aunque no contratados, sólo gratificados), muchos de los cuales siguen todavía trabajando para los servicios sociales municipales. Estos servicios se fueron creando a modo de islas independientes, y de hecho, físicamente cada uno estaba en un lugar distinto.

Sobre finales de 1984 y principios de 1985 se crea el actual edificio del Centro de Servicios sociales con la vocación de concentrar todos los servicios de asistencia social que estaban disgregados por la ciudad. Todavía no se era consciente de que en un futuro

este edificio sería un Centro de Servicios sociales, ya que por estas fechas no se había aprobado ni el Plan Concertado ni, por supuesto, la Ley de Servicios sociales de Andalucía. De hecho todos estos servicios, aunque ya concentrados físicamente, siguieron trabajando de manera independiente.

Con la creación del Plan Concertado y la aprobación de la Ley de Servicios sociales de Andalucía en 1988 la Beneficencia Pública de esta localidad vuelve a tomar un nuevo impulso, convirtiéndose el centro ya edificado en un Centro de Servicios sociales (que ubicará los Servicios sociales Comunitarios y Especializados) y que, además, es designado como Centro de Referencia para la aplicación de la ley, por lo que se puede decir que esta localidad fue de las pioneras en implantar el Sistema Público de Servicios sociales en Andalucía. En un principio todo siguió dependiendo de las Diputaciones Provinciales hasta que en 1993 se concreta lo ya aprobado por la ley: que los municipios mayores de 20.000 habitantes pasen a depender directamente de la Junta de Andalucía, y así pasó con esta localidad.

A partir de este momento, y salvo alguna modificación de organigrama político o de nuevos servicios, el Centro tendrá su configuración y organización prácticamente como en la actualidad, ubicando tanto a los Servicios sociales Comunitarios como a los Especializados.

#### **A) TRANSITANDO EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.**

##### ***La llegada...***

La decisión de acudir al Centro de Servicios sociales no es fácil de tomar para muchas personas por múltiples razones (el estigma, el reconocerse necesitado...), y a esto se le añade lo lejos que dicho centro está para la mayoría de los ciudadanos de la localidad. El Centro de Servicios sociales está situado en la zona céntrica del pueblo. Las dimensiones de la localidad y la centralización de la atención en este edificio, hacen que toda aquella persona que quiera ser atendida por los Servicios sociales deba acudir obligatoriamente al centro histórico, lo que conlleva algunas dificultades en el acceso. Las zonas de aparcamiento son muy limitadas, y en las horas de atención al público del Centro de Servicios sociales suelen estar completas. Existe una red de autobuses locales aunque finalmente acudir caminando es lo más fácil a pesar de la distancia desde algunos puntos de la localidad. Está claro que esta centralización (geográfica y en la atención) aumenta la distancia de este servicio (aún más) al ciudadano.



En la medida en que te vas acercando al Centro de Servicios sociales eres consciente de que te aproximas a un edificio de la Administración. Ante nuestros ojos se levanta un edificio grande, amplio, de esos en los que se tiene la certeza de que vas a tener que preguntar para encontrar el servicio que se venía buscando... El color del edificio también llama la atención: verde, y en la fachada hay un gran cartel que te anuncia, por si todavía no te has enterado, que estás llegando al Centro de Servicios sociales (con el escudo del Ayuntamiento de la localidad bien visible, para que no se nos olvide que estamos ante la Administración). El hecho de que el edificio sea exento, rodeado de zonas abiertas, hace que transmita una mayor sensación de grandiosidad, a lo que se le une el hecho de que su entrada esté en alto, teniéndose que subir unas escaleras o bien la rampa para personas con discapacidad.

Aunque el edificio tiene multitud de puertas y arcos de acceso a amplios soportales, la sensación de control te invade en la medida en que sólo está habilitada una puerta de entrada que se mantiene abierta en el horario de funcionamiento del centro, el resto de las zonas están cerradas con rejas.

Una vez que consigues entrar la desorientación se confirma en la medida en que sólo se ve una gran escalera que te lleva al piso superior, por tanto la pregunta al conserje que se ubica en una pequeña cabina en el lateral es obligada. La respuesta es siempre la misma: *“suba la escaleras y pregunte al compañero que se encuentra allí, en la planta de arriba es donde están todos los servicios”*. De esta forma la entrada es sólo lugar de tránsito hacia el piso superior, el tiempo de estancia en este espacio solo puede ampliarse porque te pases a leer los múltiples carteles del tablón de anuncios situado en una de las paredes laterales. Este tablón también te indica que estás en un espacio de la administración por el tipo de información que allí se transmite, así te puedes encontrar desde carteles anunciando actividades organizadas por el ayuntamiento de la localidad, hasta información de planes y leyes locales, autonómicas y estatales, pasando por mensajes de sensibilización hacia algunas de las problemáticas que puedan ser tratadas en el centro como la violencia de género, las adicciones o la prevención en las relaciones sexuales.

Siguiendo las indicaciones del conserje, subo las escaleras y ya se empieza a ver algo de movimiento, de puertas que se abren y se cierran, de personas que esperan... la sensación es que ya, por fin, has llegado al Centro de Servicios sociales. La escalera te lleva a un pasillo amplio lleno de puertas, todas cerradas excepto una, la del despacho de información general donde se encuentra un bedel y una auxiliar administrativa. Casi

todo el mundo se dirige allí directamente (a excepción de la gente que ya viene con cita directa para algunas profesionales) a preguntar qué tiene que hacer para que lo atiendan. Por lo general el bedel te atiende de pie, en la puerta, ya que el despacho donde está es muy pequeño. Ahora toca esperar a que llegue tu turno.

### ***La espera...***

Un pasillo articula toda la planta de arriba y a derecha e izquierda se ubican los distintos servicios. Este pasillo juega un papel central como espacio de intervención en la medida en que, además de su uso como espacio de tránsito de unas salas o servicios a otros por parte de los profesionales, también es la zona de espera para las personas que quieran ser atendidas.

Durante la espera formarás parte de un grupo de personas muy heterogéneas fruto de los múltiples servicios prestados en el centro: los que esperan a ser atendidas por las trabajadoras sociales de SIVO o por el servicio de recepción, niños pequeños con sus madres para ser atendidos en el servicio de Atención Infantil Temprana, o incluso señoras con ropa deportiva que pertenece a una Asociación de Fibromialgia y vienen para hacer ejercicios de mantenimiento. Esto hace que en el mismo espacio convivan situaciones muy dispares, desde las risas y bromas de las señoras mayores, a la actitud violenta de algunas personas que la trabajadora social no quiere atender porque no tienen la correspondiente cita o no es aún su turno, pasando por lo niños que temen entrar en el servicio de Atención Infantil Temprana. A esto se le une el tránsito continuo de profesionales de los distintos servicios, que según reconocen, tienen este pasillo como lugar de coordinación o incluso como espacio de intervención directa a las familias (cuando les dan alguna información porque no tienen cita). Más allá de la sensación de actividad frenética y en algunos casos de caos, este espacio de espera tan amplio y dispar a la vez, puede ser vivido de dos formas distintas por la gente que acude al SIVO. Para algunos puede propiciar una sensación positiva, puesto que el vaivén de situaciones y personas favorece una espera más distraída y amena. Además, el hecho de que esa espera la compartan personas con motivos muy diversos ayuda a sentirse más relajado y libre del estigma del que acude a servicios sociales porque está pasando por una situación difícil. Para otra gente, las sensaciones son justo las opuestas. Consideran que el hecho de que el espacio sea tan abierto atenta un poco contra su intimidad, en la medida en que todos los que están allí (por diversos motivos) pueden enterarse de que necesita ayuda de los servicios sociales.

Este pasillo muestra de forma sintética el sentido más general del Centro de Servicios sociales como espacio de interacción social. No se trata de un espacio creado “para pobres”, como pasa con muchas ubicaciones de Servicios sociales, que sólo incluyen a los Servicios sociales Comunitarios (Jaraíz, 2011), sino que es un espacio creado para poder ser usado por toda la ciudadanía, desde una concepción amplia de los Servicios sociales. Entendemos que esta diferenciación es importante, en la medida en que, en teoría, el espacio en sí mismo tiene un menor estigma como tal, puesto que lo pueden frecuentar potencialmente una gran parte de la ciudadanía en general (y no sólo la gente que va a pedir ayuda a los Servicios sociales), aunque como ya hemos visto antes, este menor estigma puede quedar en la teoría.

Siguiendo con el pasillo como espacio de espera es importante destacar su poca luminosidad. Por lo general no hay luz artificial encendida y la luz natural sólo entra por unas pequeñas ventanas que hay en la parte superior de los despachos. Esta relativa oscuridad puede contribuir a aumentar la sensación de incomodidad que en muchas ocasiones tienen las personas que están esperando para ser atendidas, primero por la problemática que les haya traído, segundo por el largo tiempo de espera, y tercero por el trasiego continuo del pasillo. Esta sensación de agobio disminuirá en el momento en que se abra la puerta del despacho de la profesional a la que se está esperando.... Ha llegado tu turno.

### ***El encuentro...***

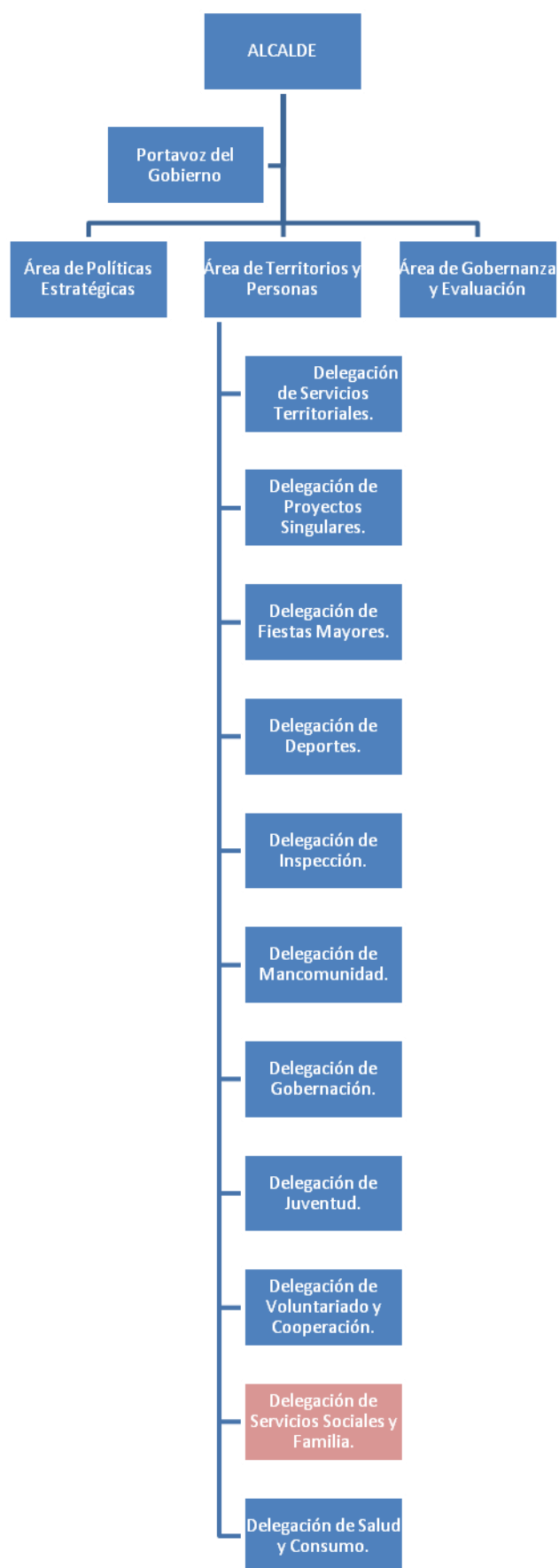
Tomar la decisión de acudir al Centro de Servicios sociales tenía un objetivo claro: que una profesional nos atendiera...; y eso, tras acceder a un espacio inusual y tras pasar un correspondiente tiempo de espera, ya va a suceder. El que se abra la puerta de un despacho y una profesional diga tu nombre provoca sensación de alegría, aunque sea momentánea, como si, por un momento, el problema que te había llevado hasta allí se hubiera solucionado con ese simple gesto: abrirse una puerta y escuchar tu nombre. Este gesto supone el tránsito de un lugar en casi penumbra, lleno de ruidos y de actividad frenética (el pasillo) para entrar a un despacho en silencio, tranquilo, donde sólo estás tú y la profesional dispuesta a escucharte. Y supone también el tránsito de una luz escasa que inquieta, a un espacio de luminosidad por las dos grandes ventanas que tienen los despachos, en los que entra directamente la luz natural y que incluso, al pronto, puede molestar a la vista. Ya sólo queda que esa sensación positiva que te invade por un momento se mantenga después de la entrevista.

Una vez llevado a cabo el tránsito del pasillo al despacho, de la espera al deseado encuentro, encaramos una mesa con ordenador que suele estar repleta de papeles (hasta el punto de que en uno de los despachos apenas si podía verse a la trabajadora social al otro lado de la mesa). Te invitan a sentarte en una de las dos sillas que hay en la sala y te rodean algunas estanterías repletas de archivadores y papeles, pero sin apenas libros. La decoración de los despachos depende de cada una de las trabajadoras sociales, porque son ellas las que han ido colocados cuadros o láminas a su gusto. Algunas tienen también pequeños tableros de corcho con información de recursos de intervención e incluso con fotos personales. Se trata en general de un espacio agradable, amplio, con mucha luz, aunque la excesiva presencia de papeles y carpetas (en la mesa, en las estanterías, e incluso en las sillas...) pueda resultar en algunos casos agobiante. El problema que nos trajo hasta el Centro de Servicios sociales sigue ahí, se hace protagonista y ahora toca hablar de él.

#### **B) LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.**

Para entender la organización de los Servicios sociales Comunitarios donde se ha llevado a cabo esta investigación, voy a partir del análisis de la organización del ayuntamiento en el que estos se insertan, ya que el organigrama a nivel local (al menos desde el ámbito discursivo) puede dar muchas pistas para entender la concepción de cómo debería ser la intervención social desde los Servicios sociales.

## ORGANIGRAMA AYUNTAMIENTO



Fuente: Elaboración propia

Este ayuntamiento se divide en tres grandes áreas: Área de Políticas Estratégicas, Área de Territorio y Personas y Área de Gobernanza y Evaluación.

La segunda de estas áreas (territorio y personas) conforma más del 60% del presupuesto del ayuntamiento y contiene las siguientes delegaciones:

- Delegación de Servicios Territoriales.
- Delegación de Proyectos Singulares.
- Delegación de Fiestas Mayores.
- Delegación de Deportes.
- Delegación de Inspección.
- Delegación de Mancomunidad.
- Delegación de Gobernación.
- Delegación de Juventud.
- Delegación de Voluntariado y Cooperación.
- **Delegación de Servicios sociales y Familia.**
- Delegación de Salud y Consumo.

El hecho de que sea un área tan grande y que englobe tantas delegaciones va encaminado a que, según palabras del propio responsable del área, *“no se pierda la identidad de lo que son los servicios a las personas. Evidentemente hay que hacer un organigrama que forzosamente descompone la realidad y la hace múltiple... pero la realidad en sí no está compartimentada, así con este área lo que intentamos es que la intervención se haga de la forma más integral posible, intentado dar integralidad en la actuación con las personas desde todos sus ámbitos”*. Evidentemente, este discurso desde lo político será contrastado con posterioridad con el mundo de la praxis de la intervención, pero de partida establece, al menos, una filosofía de fondo que mucho tiene que ver con lo que se plantea en esta investigación.

Profundizando aun más en la Delegación que me compete, la Delegación de Servicios sociales y Familia, esta desarrolla las siguientes competencias:

- 1) Gestión de los Servicios sociales Comunitarios, conforme al Plan y Mapa Regional de Servicios sociales de Andalucía.
- 2) Desarrollo y potenciación del asociacionismo en el campo de los Servicios y prestaciones Sociales.
- 3) Políticas dirigidas a la Tercera Edad y la Dependencia.
- 4) Inserción de los discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales.
- 5) Talleres ocupacionales y programas de Acción social.

- 6) Políticas de apoyo a la inmigración, emigración y transeúntes.
- 7) Acciones frente a las drogodependencias.
- 8) Adjudicación de viviendas sociales públicas.
- 9) Guarderías.
- 10) Centro Municipal de atención a la mujer y promoción de la igualdad de género.
- 11) Asociaciones de mujeres.
- 12) Promoción de la mujer.
- 13) Centro Municipal de Servicios sociales.
- 14) Servicios de Ayuda a domicilio.
- 15) Programa de atención Infantil Temprana.
- 16) Residencia Geriátrica.
- 17) Centros de Mayores.

Competencias, todas ellas, que pueden resumirse en la gestión de los Servicios sociales Comunitarios y Especializados.

Con respecto a los Servicios sociales Comunitarios, estos contemplan las Prestaciones Básicas del Plan Concertado, que ya se han desarrollado el apartado normativo. En este caso voy a centrarme en la organización concreta de estos servicios en esta localidad.

- Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO). Constituye la puerta de entrada a la red pública de Servicios sociales. Se ha de pasar por este Servicio antes que por cualquier otro. En esta localidad, el SIVO está compuesto por una Unidad de Recepción (con una trabajadora social) y cuatro Zonas de Trabajo Sociales establecidas territorialmente (norte, sur, este y centro), aclarando que la zona norte se subdivide a su vez en dos, por la cantidad de población atendida, de tal forma que cada zona de trabajo social cuenta con una trabajadora social, excepto la norte, que cuenta con dos. Como ya se ha comentado, es en este servicio donde se ha centrado la investigación.
- Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD). Se articula ofreciendo cuidados, tareas domésticas y tareas de acompañamiento para aquellas personas que pueden permanecer en su hogar sin necesidad de institucionalizarlos. El planteamiento de trabajo desde la directiva del Centro de Servicios sociales es que cuanto más se pueda trabajar con la persona para que permanezca en su ámbito residencial mejor será el servicio, intentando que la institucionalización sea el último paso. Esto significa que son servicios que tienen que contar con el potencial de la familia, con el potencial de las redes sociales, con el potencial ciudadano... de

hecho cuentan con la posibilidad de que en alguna situación sea una asociación la que colabore en la gestión de las actuaciones.

- Servicio de Convivencia y Reinserción (CORE). Trabaja con sectores de población que están en riesgo de exclusión de tal forma que, mediante la intervención, no terminen cayendo en una situación de exclusión. Este servicio cuenta, a su vez, con dos programas o servicios, el Servicio de Atención Familiar (SAF) que trabajan con la unidad familiar para que el menor esté lo mejor atendido por su familia, intentando dar las claves a la familia para que sean ellos los que desarrollen ese cuidado. Y el Programa de Intervención Comunitaria (PIC) que trabaja la prevención y promoción comunitaria mediante proyectos en distintos ámbitos de intervención: familia e infancia, personas mayores, personas con discapacidad.
- Servicio de Cooperación Social (COSO). Engloba todo lo que tiene que ver con temas asociativos, temas de voluntariado, apoyo al asociacionismo...

En cuanto a los Servicios sociales Especializados, los componen un Equipo de Tratamiento Familiar (ETF), un Equipo de Atención Infantil Temprana, una Oficina de Atención a personas con Discapacidad, un Equipo de Tratamiento de Drogas y un Servicio de Atención a la Dependencia. Pero aunque todas estas prestaciones a nivel competencial corresponden al ámbito autonómico, a nivel organizativo están situadas en el Centro de Servicios sociales municipal y bajo la responsabilidad del Director del centro, dicho lo cual están en plena relación y coordinación con los servicios de los comunitarios. Sirva de ejemplo que las valoraciones de los casos de Dependencia o del Servicios de Drogas las llevan a cabo las trabajadoras sociales del SIVO. Asimismo el Servicio de Atención Familiar y el Equipo de Tratamiento Familiar trabajan conjuntamente porque suelen tratar familias que, no habiendo evolucionado adecuadamente en el primero de los servicios pasan al segundo, antes de llevar a cabo una retirada de menores. De esta forma, en palabras del propio director del centro *“creo que esta organización es más normalizadora, más integradora y más rica, porque es una forma de poner a la persona en el centro. Tú imagínate que una persona va y le cuenta a su trabajadora social de zona lo de la dependencia, y ella le dice, no soy yo, tienes que ir a tal sitio, y ahora va a otro servicio, a otra puerta, a otra persona que le abre y le pregunta lo mismo que ya ha contado antes”*.



La descripción que he venido haciendo y el organigrama que adjunto a continuación nos permiten vislumbrar las claves básicas de la cultura organizativa del centro que influirá poderosamente en las formas de intervención.

**ORGANIGRAMA SERVICIOS SOCIALES**



Fuente: Elaboración propia

### **C) SUS PROCEDIMIENTOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL**

Como ya he referido, el SIVO de esta localidad está formado por una Unidad de Recepción atendida por una trabajadora social, y cuatro Zonas de Trabajo Social (norte, sur, este y centro) que cuenta con cinco trabajadoras sociales (ya que la zona norte se dividió en dos unidades de trabajo social por el volumen poblacional). Además de estas profesionales, también se cuenta con dos educadoras sociales y una psicóloga de apoyo para trabajar problemáticas de familias.

Cuando una persona necesita ser atendida por los servicios sociales es dirigida en primer lugar a la Unidad de Recepción. Este servicio es la puerta de entrada no sólo al SIVO sino a los Servicios sociales en general ya que desde él se podrá derivar a los distintos servicios (comunitarios o especializados). Para acceder a esta Unidad de Recepción hay que disponer de cita previa. El encargado de dar las citas es el conserje, de lunes a jueves, a partir de las ocho de la mañana. Las citas son imitadas, se dan unos números por orden de llegada (normalmente suelen ser unos quince números en el día). Estas citas se atenderán entre las nueve y las dos de la tarde. La atención directa diaria genera para la profesional múltiples gestiones y, sobre todo, necesidad de coordinarse con otros profesionales. Para poder realizar este trabajo la profesional cuenta con el tiempo que le quede libre cada día después de la atención y sobre todo, con el viernes, que no atiende al público. Aunque como dice ella misma *“el tiempo falta así que algunas tardes, por amor al trabajo, pues echamos algunas horas... pero ¡qué le vamos a hacer!, así estamos todos, sobre todo en la situación actual de crisis”*.

En teoría por este servicio solo debería pasar la gente que llega por primera vez al Sistema de Servicios sociales, ya que desde aquí se les derivaría o bien a su trabajadora social de zona (en función del lugar donde viva) si la situación requiere de una mayor intervención (más allá de una tramitación puntual) o bien a cualquier otro servicio del sistema. Una vez que la persona ya ha sido derivada a su zona, las citas y la atención deberían ser directamente con la correspondiente profesional. Pero la situación actual de aumento de la demanda ha hecho que las citas con las trabajadoras sociales de zona se dilaten en el tiempo (de un mes y medio a dos meses), generándose así una gran lista de espera, lo que ha provocado que la Unidad de Recepción, además de atender a los nuevos usuarios, también atienda a las urgencias de personas ya adscritas a zonas que sólo requieren una intervención puntual y urgente (alguna ayuda de emergencia o alguna tramitación administrativa). No obstante este tipo de intervenciones siempre se harán en coordinación con la trabajadora social de la zona correspondiente.

Las actividades de esta Unidad de Recepción son muy variadas, desde dar informaciones puntuales sobre distintos ámbitos (empleo, vivienda, información de dependencia...) hasta derivar a otros servicios (SAE, oficina de atención al discapacitado), pasando obviamente por la derivación a zonas o las tramitaciones puntuales que no requieren de un seguimiento de mayor profundidad (pensión no contributiva...). En todo caso el trabajo de coordinación será intenso en la medida en que son muchos los servicios con los que han de coordinarse para las derivaciones.

En cuanto a la labor de las profesionales encargadas de las zonas, las formas de proceder están más o menos establecidas a nivel organizativo, aunque pueden variar en función de la zona concreta y de la propia profesional. Por lo general, y en teoría, cada zona tiene un día establecido de atención al público, otro para el trabajo con familias (ya que se trata de un trabajo conjunto con la educadora y la psicóloga) y el resto de días para gestiones, coordinaciones, visitas domiciliarias, cumplimentación del SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios sociales) y el trabajo burocrático derivado de las atenciones. Pero aunque este es el marco organizativo establecido, la realidad cotidiana lo modifica ampliamente como pude comprobar durante gran parte de mi trabajo de campo que coincidió con un cierto colapso del servicio. Las trabajadoras sociales reconocen que terminan atendiendo al público casi todos los días de la semana (y aún así mantienen largas listas de espera) y que apenas hacen trabajo con el equipo de familias por falta de tiempo, ya que tanta atención directa multiplica la burocracia posterior que hay que realizar. Las propias profesionales de zona definen lo que debería ser su trabajo como *“un trabajo mucho más profundo, de seguimiento, de saber cuál es la situación, de contrastar la demanda que se plantea con la demanda real y de trabajar en esa línea, analizando cuales son las posibilidades reales de cambio”*. Pero viendo la saturación y el ritmo de atención actual se limitan, en palabras suyas a *“una simple disminución de daños”*. Así, las principales tareas que realizan en su horario laboral son atención individualizada, tramitación y gestión de recursos (desde un salario social, a una pensión no contributiva o un informe para extranjería) y derivación a otros servicios. El peso lo lleva la atención al público y la burocracia, quedando en un segundo plano la intervención con las familias (que se supone más profunda y dilatada en el tiempo), aunque ciertamente es importante destacar que la actitud ante este tipo de intervenciones varía según la profesional. La mayoría de ellas terminan derivando los casos al equipo de Convivencia y Reinserción, participando sólo en la entrevista inicial, pero hay otras que se implican en el proceso e intentan participar de la mayoría de las

sesiones (aunque las dirija la educadora o la psicóloga): *“Reconozco que a mí me gusta estar en las entrevistas de familia, no sé si es porque todavía soy novata y considero que estoy aprendiendo, aunque no me gusta el tema de familia, pero considero que tengo que estar. Mis compañeras llevan ya muchísimos más años, yo llevo sólo tres, para lo bueno y para lo malo, para lo bueno porque todavía no estoy tan quemada, para lo malo porque soy novata todavía en muchas cosas, con lo cual quiero estar presente en determinadas cosas”*.

Las preguntas que habría que hacer ahora son, ¿esta falta de intervención en proceso es fruto de la situación actual de crisis?, ¿antes sí se intervenía en profundidad pero ahora con la crisis no se hace?, ¿no poder intervenir en profundidad se debe a falta de tiempo o a falta de recursos económicos?. Y por otro lado, ciñéndonos a las tareas que se realizan: ¿son estas tareas las propias del Trabajo Social o podrían ser respondidas perfectamente por otras profesiones (un administrativo, un gestor de recursos)?. Evidentemente no es este el momento de contestar a estos interrogantes, sobre ellos volveré en las reflexiones finales, aunque son preguntas que ya me asaltaban en el trabajo de campo mientras escuchaba el discurso de las trabajadoras sociales.

Físicamente la atención que se hace en el SIVO debería estar deslocalizada, es decir, no centralizada en el Centro de Servicios sociales. Siguiendo esa idea de acercar los servicios a los ciudadanos, esta atención debería ofrecerse en los barrios que se atienden, y de hecho, y en base a esta lógica, sólo la zona de trabajo social del centro histórico es la que debiera hacer su atención en el Centro de Servicios sociales (ya que está ubicado en este territorio). Las demás zonas deberían llevarla a cabo en los otros espacios habilitados para ello (antiguos colegios de uso municipal, centros cívicos....). Pero aunque esta es la teoría, la realidad de las prácticas en el momento de hacer el trabajo de campo distaba mucho de ella, y de hecho, todas las profesionales desarrollaban su acogida en el Centro. La justificación a favor de esta centralización resultaba diferente dependiendo de quien la argumentara. Desde la directiva, aunque no aparecía de manera explícita en sus discursos, se dejaba leer entre líneas una cierta idea de control de las profesionales (si cada una está en los centros no se puede controlar ni horarios, ni lo que hacen). Desde el staff técnico los argumentos para permanecer en el centro eran bien distintos. Por un lado argumentaban la falta de seguridad, en la medida en que en algunas ocasiones se encontraban ellas solas atendiendo al público sin nadie más. Por otro lado también aludían a problemas de equipamientos (por ejemplo falta de ordenadores preparados para poder teclear SIUSS o edificios muy viejos que no reúnen

las condiciones mínimas para poder atender a la gente) o incluso también lo argumentaban por la mejora en la labor técnica, ya que desde el Centro de Servicios sociales es más fácil establecer las gestiones y coordinaciones con el resto de compañeros. Más allá de cual fuera el argumento, lo cierto es que todas se mantenían aferradas a sus despachos dentro del Centro de Servicios sociales, siendo, por tanto, necesario que toda la población local se desplazase hasta allí para ser atendida.

Con respecto al modelo de intervención, todas coinciden en que no tienen nada establecido conjuntamente y que además variará con la problemática y perfiles a los que atiendan. *“El plan de trabajo que seguimos no es que sea algo propio nuestro sino lo que queda recogido en el trabajo social (entrevista primera de exploración, diagnóstico,...) que es un lenguaje muy médico. Cada una intervenimos desde la parte de lo que entendimos de cuáles eran las fases en la intervención que nos explicaron en la carrera, y de hecho el modelo de informe está estructurado en base a eso”*.

Aún así, parece que el trabajo con familias si está más protocolarizado, ya que se interviene en equipo con las educadoras y la psicóloga, y no depende tanto del criterio particular de la trabajadora social. Para estos casos se acuerda un plan de trabajo entre todo el equipo (que no con la propia familia), con una serie de intervenciones establecidas, con unas citas periódicas, con informes...

Al margen del trabajo con familias (algo más estructurado) también disponen de un reglamento para las ayudas de emergencias, en el que, dependiendo de la situación económica del usuario, hay establecidas determinadas ayudas de luz al año, de agua, de alimentación... Pero en la actualidad, parece que ese reglamento es difícil de mantener *“como las ayudas no nos están llegando semanales como en otros años, sino que nos van llegando cada dos o tres semanas pues también eso condiciona mucho lo que es nuestra intervención (...). Nosotros podemos tener claro que necesita esa ayuda, pero si detrás no hay dinero...”*.

Para la gestión de la Ley de Dependencia también tienen establecido un procedimiento formalizado que, además, viene marcado directamente desde la Junta de Andalucía, pero en estos casos ellas sólo inician el procedimiento ya que el resto lo hacen dos personas contratadas específicamente para la Dependencia y que quedan fuera de lo que sería el SIVO. A este respecto, y a diferencia de otros estudios de caso llevados a cabo en otras zonas de trabajo social (Jaraíz, 2011), donde la Dependencia, y la burocracia que de ella se deriva, era lo que había colapsado (según el discurso técnico) la falta de intervención en proceso con familias, en esta localidad, la tramitación de ayudas a la

Dependencia no afecta, apenas en nada, al proceder de las trabajadoras de este SIVO, argumentándose la falta de intervención en profundidad por la excesiva demanda y la falta de recursos económicos. Esta comparativa de discursos se retomará en el capítulo de las reflexiones finales.

Profundizando un poco más en su labor profesional, las técnicas y herramientas que utilizan son prácticamente comunes aunque, dependiendo del carácter y de la experiencia de las profesionales, le dan más importancia a unas herramientas que a otras. Se trata de las técnicas propias del Trabajo Social. En primer lugar la entrevista, a la que casi todas le otorgan un peso muy especial, entendiendo que esta variará según el tipo de perfil de persona o problemática que se presenta. Pero, en palabras de una de ellas *“cuando el trabajo es en más profundidad por la cuestión que sea, básico para mí las entrevistas. Porque si no hay recursos económicos, volvemos a lo mismo, eso se pide certificados y está demostrado. Pero hay otra información... desde el lenguaje, el verbal, el no verbal, el control de las emociones..., por lo menos, saco más pistas”*. Las entrevistas más en profundidad las desarrollan, normalmente, en el trabajo con familias. Para el resto de atenciones que llevan a cabo (que son la mayoría como ya se ha indicado) desarrollan un tipo de entrevista más mecánica, prácticamente a modo de cuestionario, dando respuestas a las preguntas que deben rellenar en el expediente. Entre otras cosas porque para estas atenciones tienen un tiempo mucho más limitado que para la atención que se hace con los casos de familias, donde se dispone de mucho más tiempo para poder llevar a cabo las atenciones y por tanto, las entrevistas.

Con respecto a la visita domiciliaria, aunque todas las llevan a cabo por obligación para el cumplimiento de algunos trámites, se encuentran posicionamientos muy distintos. Desde la que lo valora como una herramienta central y muy valiosa para obtener información *“es central para conocer las zonas, (...) yo fui a las chabolas y las vi todas. Pero también lo uso para la idoneidad a la adecuación de la vivienda, yo lo hago siempre cuando...aunque sea arraigo y en los temas de menores también, y en los temas de dependencia”*. Hasta aquella que está en completo desacuerdo y la lleva a cabo por obligación *“no me gusta nada, me siento policía. Yo voy a los domicilios cuando obligatoriamente tengo que ir, por ejemplo para el tema de extranjería o cuando hay una cuestión de la vivienda, pero en temas así de más normalidad, yo no voy a la vivienda, porque me siento que estoy invadiendo un espacio que no me corresponde”*. Por lo general las visitas domiciliarias las suelen hacer para la acreditación de los casos de arraigo en personas inmigrantes, en los casos de menores

que viven en asentamientos chabolistas o en algunas casos puntuales de personas mayores que tienen viviendas en malas condiciones. La mayoría de las personas que son atendidas por el SIVO no son visitadas por las profesionales.

En cuanto a las herramientas, será el informe social el instrumento central y a lo que dedican gran parte de su tiempo. Es sorprendente que muchos de estos informes sociales los siguen haciendo “a mano”. Solo cuando rellenan el SIUSS esta información se informatiza, aunque a un nivel mucho más resumido y concreto ya que, como reconocen la mayoría de ellas, sólo rellenan los campos básicos y necesarios como puro trámite. Critican este sistema de informatización en la medida en que no les reporta nada a su trabajo. *“Los datos que metemos no sirven de nada, es una base informática que no se explota”*. Aunque es importante aclarar que la explotación de una parte de esos datos la le correspondería a ellas mismas para conocer la realidad de sus zonas.

Como herramientas también tienen los soportes para derivaciones y coordinaciones, sean vía interna o externa. Algunas de ellas disponen de una guía de recursos pero elaborada a nivel particular en función de los contactos y recursos que van conociendo en su quehacer profesional. A este respecto es interesante destacar que no cuentan con una guía en común de los recursos a los que pueden acceder, sino que más bien *“cada una nos buscamos las habichuelas por nuestro lado”*.

Con respecto a los recursos, aunque no existe en este Centro de Servicios sociales un Catálogo de Recursos publicado donde el usuario pudiera ver a qué puede acceder y a qué tendría derecho, queda más o menos estipulado los recursos con los que cuentan, aunque siempre bajo la discrecionalidad de la profesional.

Los tipos de recursos con los que pueden llevar a cabo la intervención las profesionales del SIVO se dividen en Ayudas económicas (propias y externas) y Ayudas no económicas.

Las ayudas económicas propias del ayuntamiento pueden ser de dos tipos: ayudas de emergencia y ayudas económicas familiares, en los casos en que haya menores involucrados. Tanto unas como otras se dividen en ayudas para alimentación, para el pago de suministros básicos o para viviendas. Para este último caso, como criterio asumido no pagan hipotecas, aunque si pagan alquileres y de hecho tenían estipulado el pago del mes de fianza del alquiler y del primer mes (en torno a unos 800€ ó 900€). Este criterio en el transcurso de trabajo de campo ya no era sostenible económicamente por la cantidad de demandantes de ayuda, y de hecho, ya no pagaban nunca la totalidad de un mes de alquiler.

También queda incluido en este apartado las ayudas “en especie” como el servicio de comidas (ubicado en la planta baja del propio Centro de servicios sociales) que aunque se usa principalmente por el Servicio de Ayuda a Domicilio, también se utiliza puntualmente desde SIVO para atender a transeúntes o incluso a las propias familias completas, aunque para este último caso, y como ellas mismas reconocen “*no sería un recurso propio para emplear de esta forma*”. También son ayudas “en especie” las ayudas escolares tramitadas directamente a través de la AMPAS o con una librería con la que tienen un concierto, las ayudas de leche y medicamentos concertadas con una farmacia o las ayudas para ropa a través del concierto con la tienda de ropa de Cáritas. En cuanto a las ayudas económicas externas son todas aquellas que vienen de administraciones superiores (Consejería y Ministerio). En este caso la función de la trabajador social es la de la tramitación burocrática. Hablamos principalmente del Salario Social, Pensiones no Contributivas, Ayudas para la Dependencia, Ayuda al Alquiler para Jóvenes...

Con respecto a las Ayudas no económicas externas son principalmente la prestación de otros servicios profesionales, o bien interno al Centro de Servicios sociales, o bien externos, y por tanto, su función aquí quedaría limitada simplemente a derivar, previa coordinación. Como servicios internos se consideran el resto de prestaciones básicas de los Servicios sociales Comunitarios (CORE, COSO, Ayuda a Domicilio), así como los servicios sociales especializados (Equipo de Tratamiento familiar, Servicio de orientación Familiar, Oficina de Atención al Discapacitado, Bolsa de Empleo, Servicio Atención al Drogodependiente, Servicio de atención Temprana a la Infancia, Servicio de asesoramiento Jurídico, Aula de Mayores...). Para poder acceder a estos últimos servicios no necesariamente se tendrá que pasar por la atención del SIVO, sino que muchas veces se viene derivado desde profesionales externos (por ejemplo pediatra).

Por último, siguiendo con los servicios externos, habría que mencionar la derivación a cualquier recurso bien de la administración pública (Servicio Andaluz de Empleo, INEM, comunidades terapéuticas, recursos residenciales... ), o bien de entidades del tercer sector (Albergue de transeúntes de AFAR, Reparto de alimentos de Cruz Roja o atención de Cáritas Parroquiales).

La concesión de ayudas económicas nunca se hace de manera directa al usuario, es decir, las trabajadoras sociales nunca manejan dinero líquido, salvo lo disponible en recepción: una pequeña bolsa de 100€ o 150€ para ayuda a transeúntes. De esta forma, todas las ayudas se dan mediante transferencia bancaria o, en casos muy urgentes de



corte de recibos de luz o agua, mediante un talón, aunque para estos casos, nunca los entregarán las trabajadoras sociales de zona sino el departamento de administración.

Por lo general, desde SIVO no se les pide justificación de la ayuda económica concedida, salvo en caso concretos y puntuales, y también dependiendo del criterio de la profesional.

Por último, en relación a los recursos tenemos que hablar de los presupuestos económicos con los que pueden contar las trabajadoras sociales de zona. El procedimiento que se suele seguir (sobre todo en estos últimos tiempos) es el siguiente: desde el ayuntamiento se libera una partida de entre 10000€ o 15000€. Esta se reparte entre las zonas, y hasta que no se haya gastado no se vuelve a liberar otra partida, el tiempo suele ser entre un mes o mes y medio, ya que *“nosotros nos lo gastamos en 5 minutos ¡vamos!, pero bueno, después viene todo el papeleo burocrático de secretaria de justificación y eso... con lo cual llevamos un tiempo (entre un mes y mes y medio) en el que volvamos a disponer otra vez de la cantidad de dinero”*.

Los criterios que tienen establecidos para repartir el dinero entre las zonas han ido variando. Desde un reparto igualitario entre las cinco profesionales (por lo que la zona norte quedaba mucho más beneficiada) a intentar repartirlo por porcentajes según población, siendo conscientes de que la realidad de cada zona es distinta *“no es lo mismo la zona centro que mi zona. La zona centro parte de una población con una situación económica buena, hay población más mayor, entonces la demanda que puede atender la compañera de la zona centro, aunque también puede ser económica, es en otro perfil de usuario. La zona norte y la zona este, población joven, con niños... Desde pago de guarderías, ayuda de material escolar... las necesidades son distintas pero porque la población es distinta. Era una población económicamente bien, pero con la crisis se ha venido abajo”*. Lo cierto es que en el momento de llevar a cabo el trabajo de campo cada zona contaba con unos 2500€ o 3000€ de presupuesto para mes y medio aproximadamente.

A continuación adjuntamos un cuadro resumen de la tipología de recursos descritos anteriormente:

AYUDAS ECONÓMICAS				AYUDAS NO ECONÓMICAS			
PROPIAS		EXTERNAS		INTERNAS		EXTERNAS	
Emergencia	Familias	Ministerio	Consejería	SSSSS Comunitarios	SSSSS Especializados	Otras Administraciones	Tercer Sector
- Alimentación - Suministros - Vivienda - “En especie”: Servicio de comida Ayudas escolares Leche infantil Medicamentos Ropa...		- Pensiones no contributivas - Ayuda de alquiler para jóvenes...	- Salario Social. - Dependencia...	- SIVO - SAD - COSO - CORE	- ETF - SOF - Atención al Discapacitado - Bolsa de empleo - Atención al drogodependiente - Atención temprana Infantil - Servicio jurídico. - Aula de mayores...	- SAE - INEM - Comunidades Terapéuticas - Recursos residenciales...	- Cáritas - Cruz Roja - Paz y Bien - AFAR...

Si se recapacita sobre los recursos con los que cuentan las profesionales del SIVO se podría concluir que su función se limita a dar ayudas económicas propias del ayuntamiento, gestionar las ayudas económicas que son externas y derivar a los otros servicios o programas (externos o internos de servicios sociales). Más allá de preguntarme dónde queda la intervención en todo esto, y centrándome en la última de las funciones que hemos detallado (derivación a otros servicios), la coordinación juega un papel central en el trabajo de las profesionales de SIVO, ocupándoles gran parte de su tiempo. A este asunto dedicaré el final del capítulo, para intentar cerrar la descripción de los procedimientos seguidos en la intervención desde los Servicios sociales.

La coordinación interna del SIVO tiene un espacio formal reservado: los lunes de una y media a tres. En ese espacio hacen el seguimiento del presupuesto asignado, de los problemas surgidos, se informa por parte de la coordinadora (que es la trabajadora social de la zona centro) o bien se lleva a cabo la coordinación de los casos que han entrado por la Unidad de Recepción y que han sido derivados a sus zonas correspondientes. Este espacio de encuentro se valora como positivo, no tanto desde un nivel operativo sino como un espacio de desahogo profesional e incluso personal. Y de hecho es el único espacio que en el momento de trabajo de campo se mantenía inamovible a pesar del aumento de usuarios y demanda.

Otro espacio de coordinación interna establecido es el del trabajo con familias, en las que además de profesionales de SIVO están las educadoras sociales y la psicóloga. En un principio, el día reservado para esta coordinación era los miércoles, pero la práctica actual de atenciones casi diarias ha hecho que la coordinación se adapte al momento en que las profesionales encuentren un hueco en sus agendas.

Con el resto de servicios de los Servicios sociales Comunitarios y Especializados ubicado en el Centro no hay espacios de coordinación formalizados, es a demanda, dependiendo de los casos con los que se esté trabajando en cada momento. Y la forma de coordinarse también variará del tipo de servicio yendo desde una coordinación en el pasillo o en el desayuno, hasta una llamada de teléfono o un correo electrónico, pasando por una coordinación más formal, con hojas de derivaciones y reuniones oficiales en los despachos. En parte, reconocido por ellas mismas, *“todo depende de la relación personal que establezca con el compañero o compañera”*.

Para las coordinaciones externas al Centro de Servicios sociales las trabajadoras sociales establecen una diferencia entre la coordinación con los otros Sistema Públicos (sean locales, provinciales o autonómicos) y la coordinación que pueden llevar a cabo

con las entidades del Tercer Sector. Para las primeras suelen conocer a los profesionales (trabajadora social del hospital de referencia, trabajadoras social de la Delegación de Vivienda o para el caso de educación son las educadoras las que se encargan de dicha coordinación) y por tanto la relación es por teléfono principalmente, salvo en ocasiones puntuales que haya que reunirse, pero son las menos. Para el segundo de los casos intentan ser más formales y, de hecho, siempre utilizan algunas de las herramientas de derivación (un documento-formulario) o bien diseñadas por ellas o bien diseñadas por las propias entidades. Por lo general, el contacto es fluido y hay buena relación (por teléfono, por correo...) pero no hay un espacio de coordinación oficial físico, ni relación cara a cara. Las entidades con las que se coordinan habitualmente son Cruz Roja, AFAR, Paz y Bien y Cáritas.

Con respecto a ésta última, que es la que más interesa para este estudio, a nivel general se tiene una buena coordinación aunque por la organización de Cáritas (en función de cada parroquia), la coordinación se establece entre cada Cáritas Parroquial y su correspondiente trabajadora social de zona. A este respecto, sí encontramos mucha diversidad, desde trabajadoras sociales de zona que se sientan con los voluntarios de la Cáritas parroquial para valorar conjuntamente los casos, hasta trabajadoras sociales de zona que ni siquiera conocen al equipo de Cáritas de su zona. Para el caso que he estudiado (Zona de Trabajo Social Centro y Cáritas Parroquial) se puede decir que la coordinación responde más a esta última tipología, es decir, poca relación, casi inexistente. Se ha mantenido alguna reunión puntual, pero apenas hay coordinación ni seguimiento de las familias que atienden desde cada una de las instituciones de intervención estudiadas. Este aspecto volverá a ser tratado cuando describa el procedimiento de intervención en Cáritas Parroquial, pero ciertamente, este asunto no es algo que preocupe, en demasía, a la trabajadora social.

**CAPÍTULO 6:**  
**Intervenir desde la Iglesia:**  
**una Cáritas Parroquial**

Es difícil determinar exactamente cuándo se creó la Cáritas Parroquial que he estudiado, aunque parece ser que fue la primera de la localidad y que existía ya a finales de los años 50. En el origen su misión fue atender a las familias más pobres de todo el pueblo (no sólo de la feligresía) en sus necesidades primarias (alimento y ropa principalmente). No había organización de la ayuda ni criterios de actuación, se repartía lo que había que, al parecer, era bastante gracias a la contribución de algunas familias acomodadas de la feligresía.

Muchas personas formaron parte de la acción activa a lo largo de los años, pero fue en torno a los años 70 cuando dos voluntarios intentaron organizar un poco más la intervención. Comenzaron a atender a las familias necesitadas de la feligresía todas las semanas, preparaban una campaña especial en Navidad, repartiendo cajas de comida a los domicilios de las familias atendidas y preparaban la Misa del Jueves Santo, donde explicaban los casos más importantes que estaban atendiendo antes de recoger la colecta.

Esta realidad del equipo de Cáritas se mantiene hasta los años 90, cuando a raíz de la primera Misión Claretiana en el año 1995, se incorporan al grupo de Cáritas un gran número de jóvenes. El aumento de voluntarios, y sobre todo la edad y la disponibilidad de tiempo, hacen que la Cáritas Parroquial resurja y se convierta en un grupo vivo, dinámico y con ganas de trabajar. A esto ayudó el apoyo del párroco en esa época y la capacidad de aceptación del relevo generacional por parte de los voluntarios anteriores, que hoy en día siguen colaborando con el equipo actual.

Los aspectos más destacables de este periodo de cambio en la década de los 90 son las divisiones de tareas y la organización de los voluntarios en grupos de acogida. También se pone en marcha una tienda de ropa usada, de tal forma que en vez de dar bolsas de ropa a las personas acogidas en Cáritas, la gente pudiera acudir a una tienda, elegir la ropa que le gustara, se la pudiera probar y con ello se las dignificaba. Con el tiempo esta tienda pasará a ser un proyecto arciprestal (conjunto entre todas las Cáritas Parroquiales de la localidad) e incluso en la actualidad se tiene un acuerdo con los Servicios sociales Comunitarios para la derivación a ella de personas que necesiten ropa.

Con respecto a la atención o acogida, como lo llaman los voluntarios de Cáritas, lo primero que hizo este nuevo equipo fue distribuir los casos por feligresía en función del domicilio de la gente acogida. Y una vez distribuido por feligresías fueron derivando cada uno de los casos a su Cáritas Parroquial correspondiente. Así la Cáritas parroquial

estudiada pasa de acoger a unas sesenta familias a acoger solo a treinta: las que viven en la zona centro de la localidad.

A través de los grupos de acogida, que estaban formados por tres voluntarios cada semana, se ayudaba principalmente con reparto de comida. Antes de ese periodo de transformación de la intervención al que me he referido, se daba un vale a las familias acogidas que canjeaban por alimentos en un supermercado. Pero el nuevo equipo decidió suprimir el vale y repartir ellos directamente la comida que recogían en la Campaña de Navidad, apareciendo así las famosas bolsas de comida. Además de la comida, daban vales de ropa para canjear en la tienda y pagaban medicinas, recibos de luz, agua y alquiler. También seguían repartiendo cajas de alimentos a las casas de las familias atendidas en Navidad.

Paralelamente a la atención de las familias se empiezan a convocar reuniones de grupo para organizar y revisar los criterios desde los que se estaban atendiendo, así como para preparar las distintas campañas de sensibilización.

En el surgimiento de este nuevo grupo de voluntarios de Cáritas es importante citar al que por entonces estaba como diácono en la Parroquia y que posteriormente será coadjutor, que lo impulsó, apoyó e inició los campamentos de verano con los menores atendidos, siendo los primeros en Fuenteheridos (1997, 1998) y después Guadalcanal (1999) y Loja (2000).

Con la creación de la Cáritas Interparroquial como espacio de coordinación de todas las Cáritas parroquiales de la localidad, y la incorporación de una trabajadora social contratada para acompañarlas, a finales de los 90 aumentan las actividades, las reuniones, los contactos entre los grupos de voluntarios, y empiezan a utilizarse herramientas concretas para la acogida (fichas, expedientes, solicitud de documentos a las personas atendidas, hojas de seguimiento, hojas de aplicación de recursos, de derivaciones a los Servicios sociales...). También se pone en marcha un programa de formación para los voluntarios y un proyecto de infancia que también terminará siendo arciprestal.

La incorporación de la trabajadora social introducirá la reflexión en el equipo parroquial sobre las bolsas de comida y la conveniencia de dar este tipo de ayudas. Esta reflexión se mantendrá durante varios años hasta que a finales del 2005, tras un análisis de la realidad de la feligresía, el equipo de Cáritas Parroquial reformula su organización de intervención en base a dos criterios, por un lado el perfil de personas que se estaban

atendiendo, y por otro lado, la asunción como criterio de no dar bolsas de comidas, sino intentar trabajar en otra línea más promocional y no tan asistencial.

Así, desde esta fecha hasta la llegada de la crisis actual (y del desarrollo del trabajo de campo de esta investigación), este equipo tenía organizada su acogida en torno a tres grupos, especializados cada uno de ellos en un colectivo que eran los más presentes en su feligresía: inmigrantes, mayores y personas en situación de grave exclusión con problemas de drogodependencias. Con cada uno de los grupos se iba procediendo en función de su realidad y de sus necesidades.

Pero con la llegada de la crisis en 2008 y el aumento considerable de las personas que se acercaban a Cáritas, este modelo empezó a tambalearse. Se amplió considerablemente el número de personas para atender, empezaron a aparecer, por tanto, nuevos perfiles a los que dar respuesta, sobre todo un perfil de familia más “normalizada”, que en etapas anteriores nunca se hubieran acercado a la Cáritas Parroquial para solicitar ayuda. Esta nueva situación hizo que los voluntarios empezaran a sentirse en palabras de ellos mismos *“agobiados, saturados, no sabemos por dónde tirar, y nos planteamos hasta qué punto lo que hacemos sirve de algo a la gente”* y como forma de dar respuesta a la nueva situación decidieron comenzar un proceso de revisión-reflexión de su acción para intentar adaptar su intervención a la nueva realidad, reflexionando sobre los tres pilares centrales de una Cáritas parroquial: la atención de base o acogida, la espiritualidad como creyentes y la animación de la comunidad cristiana. Este proceso de revisión-reflexión se fue desarrollando a lo largo del trabajo de campo de esta investigación y como consecuencia, hubo una nueva reorganización del grupo, de sus funciones y la asunción de nuevos criterios, en base a los cuales están funcionando en la actualidad.

#### **A) TRANSITANDO LA CASA PARROQUIAL.**

##### ***La llegada...***

El despacho donde atiende Cáritas no se encuentra en el propio templo sino que está ubicado en la Casa Parroquial. Esta Casa Parroquial cuenta con múltiples salas y salones, además de una capilla, donde se llevan a cabo las distintas actividades parroquiales (catequesis, reuniones de matrimonios, atención de Cáritas...) y está a unos quinientos metros de la Iglesia. Acudir al despacho de Cáritas es fácil para la mayoría de las personas que se atienden ya que, como son vecinos de la zona, pueden ir caminando.



Solo si has ido anteriormente a Cáritas identificas claramente el edificio. La mayoría de las personas que acuden por primera vez siempre tienen que preguntar ya que la fachada de la Casa Parroquial pasa bastante desapercibida y puede ser confundida con cualquier casa particular de las que hay en la misma calle. No obstante, si estás atento y alzas la mirada te llama la atención que en la fachada se intenta imitar una pequeña espadaña como la del templo. También hay una inscripción que indica que es una Casa Parroquial, pero es algo en lo que te sueles fijar una vez identificada la casa. No hay nada en la fachada que indique que allí está Cáritas, solo cuando entras en la casa podrás identificar un despacho con el nombre y el logo, pero para eso, antes, habrás tenido que preguntar a varias personas.

El hecho de que este sea el espacio donde se ubique la atención de Cáritas, en una casa en apariencia como otra cualquiera, hace que muchas de las personas entren con desconfianza, como si el espacio transmitiera cierta informalidad... las dudas se disparan.... ¿Es aquí donde me van a ayudar?

La casa solo tiene una entrada, una vez identificada ya no hay pérdida. Nada más entrar hay un espacio diáfano en cuyas paredes encontramos símbolos que indican que estás en un lugar vinculado a la Iglesia, por ejemplo una gran lámina con la imagen de Jesucristo con una frase sacada del Evangelio: “Y vosotros, ¿quién decís que soy yo?” (Mt 16, 15). Al entrar y encontrarte con ese cartel parece que la pregunta se te estuviera haciendo a ti mismo. Si la finalidad es interpelar, parece que se consigue, sobre todo cuando mucha de la gente que acude a Cáritas ni siquiera es creyente. En otras de las paredes de la entrada se encuentra un azulejo con la inscripción del día de la inauguración y bendición de la Casa Parroquial y en la pared frontal hay una ventana que siempre está cerrada. Sólo cuando eres atendido identificas que esa ventana cerrada es la del despacho de Cáritas.

De esa entrada sale un pasillo lateral y ya allí encontramos a alguna persona sentada. Estamos obligados a preguntar porque todavía no hemos encontrado nada que nos señale que allí está Cáritas: “¿es aquí donde atiende Cáritas?”. La respuesta viene de alguien que lleva tiempo siendo atendida: “Si, si, abren a las siete” señalando una puerta que se mantiene cerrada y que tiene un pequeño azulejo a su izquierda con el logotipo de Cáritas. Al menos ya lo hemos encontrado.

### ***La espera...***

En principio ese pequeño pasillo al que hemos llegado será el lugar de espera para ser atendidos por Cáritas. A ese pasillo da, además de la puerta del despacho de Cáritas, otra puerta de una sala de reuniones muy amplia y una cancela de paso al patio central de la casa y al resto de salas y salones. Al asomarse a esa cancela se puede comprobar que se trata de una casa muy amplia (aunque no lo parecía por la fachada principal) y que por tanto no es una casa particular. La cancela siempre se mantiene cerrada en el horario de atención de Cáritas por lo que las personas que allí esperan nunca pueden acceder al resto de la casa... ¿Una forma de exclusión para la gente que allí acude? ¿Una forma de precaución para evitar robos como los que ya se han dado?... Lo que está claro es que las personas atendidas por Cáritas tienen un límite de acceso a la casa, esa puerta sólo se abre para el resto de usos parroquiales (catequesis...).

En el pasillo hay un banco no muy grande (tres personas como máximo) para facilitar y hacer más cómoda la espera. Encima del banco hay un gran tablón con informaciones varias, que al igual que pasaba en el Centro de Servicios sociales, te indican claramente dónde estás. En el tablón encontramos cuadrantes de las salas para el uso de las catequesis, carteles informativos de actividades de la parroquia o de actividades de la Diócesis, e incluso carteles de sensibilización conforme a la moral cristiana sobre temáticas como la defensa de la familia o la lucha contra el aborto.

Antes de la revisión-reflexión que ha llevado a cabo el grupo de voluntarios (y antes también del aumento de personas para ser atendidos con la llegada de la crisis) todas las personas que querían ser atendidas llegaban a las siete de la tarde, de tal forma que en el pasillo se podrían reunir mucha gente (niños incluidos). Desde la implantación del sistema por citas coinciden como máximo dos personas/familias lo que hace que la espera sea más relajada y tranquila. De hecho, en muchas ocasiones, incluso no llega a haber tiempo de espera: llegas y directamente entras en el despacho para ser atendido. A esto se le une que durante el horario de atención no suele haber ninguna otra actividad parroquial, por lo que no hay trasiego de personas. De esta forma el silencio y el poco ruido en la espera suele ser bastante común... Silencio que solo se ve roto cuando vienen algunas familias con niños pequeños que juegan por allí mientras esperan que se abra la puerta y les llamen para ser atendidos.

Durante los meses de invierno, como la puerta principal se tiene que mantener abierta para que la gente pueda entrar, y la puerta que da al patio es sólo de rejas (no tiene cristales) el frío es bastante intenso. Ante esto, los voluntarios habilitan una sala con

calefactor e invitan a pasar allí a las personas que quieran. Aún así, mucha de la gente prefiere seguir en el pasillo, como si estar más cerca de la sala de atención acortara el tiempo de espera. En verano la estancia en el pasillo es más agradable en la medida que la corriente de aire se agradece. Para estos meses, los voluntarios dejan en el pasillo botellas de agua fresca y vasos.

La espera es corta, tengo cita a las siete y media... ya me va a tocar.

### ***El encuentro...***

Al igual que pasa en el Centro de Servicios sociales, que se abra el despacho supone un cambio en las sensaciones. Para mucha gente acudir a Cáritas es la última opción, la última puerta a la que acudir cuando ya muchas otras se han cerrado, por lo tanto, el que se abra esa puerta es, al menos, la última entrada a la esperanza, al cambio de situación...

En la puerta aparece la persona que estaba siendo atendida anteriormente con uno de los voluntarios que la está despidiendo. Tras la marcha de esta persona el voluntario se dirige a la siguiente persona según el turno de cita ... “¿pasas?”.

Entrar en el despacho de Cáritas acompañado del voluntario da sensación de tranquilidad. En esos pocos metros recorridos el voluntario ya te ha preguntado cómo estás y cómo te encuentras, el hielo en la relación ya se ha roto... Empezar a hablar del problema que te trae hasta aquí será más fácil.

Tanto en invierno como en verano, los voluntarios tienen en la sala sistemas de climatización (calefactores o aire acondicionado). Esto hace que la entrada en el despacho provoque una sensación agradable en cuanto a temperatura, en comparación a la espera en el pasillo... Se está más a gusto...

El despacho es pequeño, recogido, y su decoración expresa un marcado carácter eclesial como forma de hacer presente a las personas que se acogen que es la Iglesia la que les está ayudando. Presiden la sala una lámina con el rostro de Jesucristo, una lámina más pequeña con un dibujo de la Virgen y un cartel que dice explícitamente: “*Lo poco o mucho que Cáritas hace por tí es gracias a Dios, que hace que muchas personas que forman la Iglesia crean en el maravilloso milagro del compartir*”. Aparte de estos elementos decorativos más eclesiales hay varios carteles de campañas de Sensibilización de Cáritas Española, que van cambiando a lo largo del año, y un tablón de corcho donde queda colgada información operativa y útil de cara a la acogida: días de atención y horarios de las otras Cáritas parroquiales de la localidad, el horario de la

tienda de ropa que tiene Cáritas, y alguna otra información sobre recursos de empleo o cursos de formación. También tienen un mapa delimitando la feligresía para poder identificar cuáles son las calles que les corresponde atender como Cáritas Parroquial.

Dentro del despacho hay un pequeño almacén (aprovechando el hueco de la escalera) donde los voluntarios guardan algunos productos de limpieza para el hogar que reparten a las personas que atienden y que son donados por una empresa de la localidad. La sala tiene una ventana que siempre permanece cerrada para mantener la privacidad de las personas que se están atendiendo y que no sean vistas desde la calle. Eso supone depender siempre de la luz artificial y de la sensación de aislamiento que esta genera.

El grupo de Cáritas dispone de otra sala en la planta superior de la casa, destinada a reuniones, actividades internas y de gestión. Este espacio queda fuera de la actividad de atención.

En medio del despacho de acogida hay una pequeña mesa redonda y siete sillas, algunas puestas alrededor de la mesa y otras pegadas a la pared, de tal forma que cuando se lleva a cabo la acogida todos, voluntarios y atendidos, se sientan en torno a la misma mesa redonda. Además de las sillas y la mesa, en una esquina hay archivador donde quedan guardados siempre bajo llave los expedientes de las personas/familias acogidas, y sobre el archivador hay una torre de bandejas clasificadoras donde se organizan los distintos modelos de documentos que pueden necesitar los voluntarios en el desarrollo de su actividad. El espacio de acogida suele estar siempre muy ordenado y sin ningún papel por medio. Solo durante la acogida en la mesa se colocan los distintos expedientes que los voluntarios van usando, pero una vez terminada la acogida, todo quedará recogido. Esto es una norma asumida por todos los voluntarios, en primer lugar porque de cara a los expedientes no quieren dejar ningún papel por medio, y en segundo lugar, porque cada semana son distintos los voluntarios que atienden en la misma sala, por lo tanto, manejan expedientes distintos.

Nos sentamos en la mesa, sacan el expediente del archivador... Ahora toca hablar de lo que te ha traído hasta aquí...

## **B) LA ORGANIZACIÓN DE CÁRITAS PARROQUIAL.**

Para entender la organización de una Cáritas Parroquial, obligatoriamente se debe considerar la organización de la que forma parte, ya que una Cáritas parroquial no puede entenderse nunca por sí sola. Ni como algo independiente de su Cáritas Diocesana, ni como algo independiente de su parroquia.

Cáritas es el organismo oficial de la Iglesia para promover, potenciar y coordinar su acción caritativa y social. Actúa con libre iniciativa y responsabilidad propia, y goza de autonomía plena en la administración de los bienes y recursos, dentro de las normas señaladas en la legislación canónica. De esta forma, Cáritas siempre estará supeditada a la estructura organizativa eclesial.

Existe una Cáritas Diocesana por cada una de las Diócesis de la Iglesia Española, siendo Cáritas Española una Confederación de todas las Cáritas Diocesanas, y Cáritas Regional de Andalucía, una confederación de las diez Cáritas Diocesanas que hay en el territorio Andaluz.

Me centraré en la Cáritas Diocesana de Sevilla como referencia más cercana a nuestro contexto de intervención ya que se trata de la Cáritas de una parroquia que pertenece a la Diócesis de Sevilla. Por hacer una aclaración de términos, para el caso de Sevilla, el concepto Diócesis coincide territorialmente con Provincia, no siendo así en otras muchas Diócesis españolas. Para el caso de Cáritas ampliamos el foco organizativo (no nos limitamos sólo a la localidad como en el caso del SIVO), porque se enmarca en un organigrama más amplio que trasciende lo local (a nivel de la Diócesis), cosa que no ocurre con los Servicios sociales Comunitarios.

Cáritas Diocesana de Sevilla fue erigida por decreto el 23 de abril de 1955. En el artículo 4 de sus estatutos (2009) se recoge que su finalidad es “la promoción de la acción caritativa de la Iglesia en la Archidiócesis, formando las conciencia a la luz de la moral católica, ejerciendo la denuncia profética, fomentando la práctica de las obras de misericordia, coordinando actividades y ayudando a la promoción humana y al desarrollo de las personas”. Aunque cada Diócesis es plenamente autónoma, actuará siempre de conformidad con la jerarquía Eclesiástica y atenderá las orientaciones de la Cáritas Regional y Española.

La alta dirección de Cáritas Diocesana corresponde, por derecho propio, al Arzobispo según lo dispuesto en el ordenamiento canónico. Éste nombrará, si lo cree conveniente, a un Presidente-Director y un Delegado Episcopal, a fin de favorecer la coordinación con la pastoral diocesana, para un periodo de cuatro años renovables.

Además de esta alta dirección, Cáritas Diocesana se rige por los siguientes órganos colegiales:

- La Asamblea Diocesana<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Asamblea Diocesana: presidida por el Arzobispo, es el máximo órgano colegiado de Cáritas Diocesana; tiene como finalidad deliberar y tomar los acuerdos vinculantes para los diferentes niveles y órganos de

- El Consejo Diocesano<sup>2</sup> es el órgano que ejerce el gobierno de Cáritas Diocesana.
- La Comisión Permanente<sup>3</sup> es el órgano ejecutivo de Cáritas Diocesana.

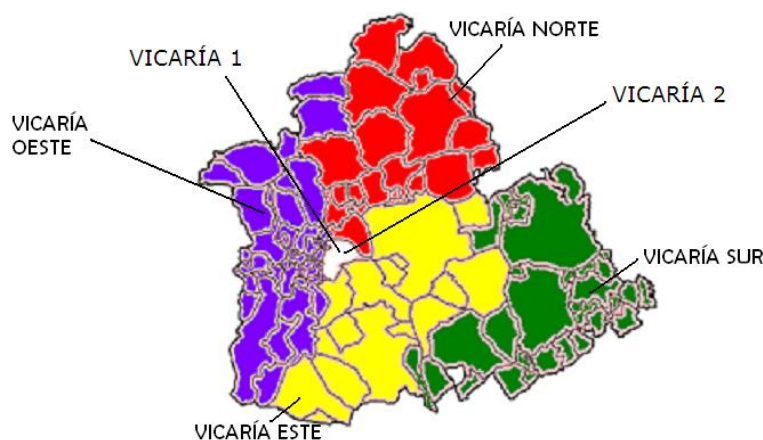
Pero además de estos órganos colegiados, Cáritas Diocesana se dota de una estructura técnico-administrativa compuesta por los siguientes Departamentos:

- Comunicación Cristiana de Bienes y Relaciones Externas.
- Acción Social.
- Formación y Voluntariado.
- Administración.
- Cualquier otro que decida crear el Consejo Diocesano.

La función de esta estructura está encaminada a gestionar programas, centros y servicios de carácter diocesano, por un lado, y por otro, dar apoyo, respuesta y servicio a las necesidades planteadas por las Cáritas Parroquiales, que es el ámbito donde nos situamos en esta investigación.

Territorialmente, la Diócesis de Sevilla, desde sus criterios eclesiales, se organiza en seis Vicarías:

- Vicaría 1 (centro de Sevilla capital).
- Vicaría 2 (periferia de Sevilla capital).
- Vicaría Norte.
- Vicaría Este.
- Vicaría Sur.
- Vicaría Oeste.



Fuente: Cáritas Diocesana de Sevilla

Cáritas Diocesana en la Archidiócesis. Son miembros de esta Asamblea: el Arzobispo, los miembros del Consejo Diocesano, los párrocos, en tanto que presidentes de cada Cáritas Parroquial, el director de cada Cáritas Parroquial o persona en quien delegue, los coordinadores arciprestales y el representante de cada entidad eclesial de acción caritativa colaboradora de Cáritas Diocesana

<sup>2</sup> Consejo Diocesano: está compuesto por los siguientes miembros: el Presidente-Director, el Delegado Episcopal, el Secretario General, los Jefes de Departamentos de Cáritas Diocesana, los coordinadores de Vicarías y el representante de las entidades eclesiales de acción caritativa colaboradoras de Cáritas Diocesana

<sup>3</sup> Comisión Permanente: está compuesto por los siguientes miembros: el Presidente-Director, el Delegado Episcopal, el Secretario General y otros dos miembros del Consejo Diocesano que serán designados al respecto.

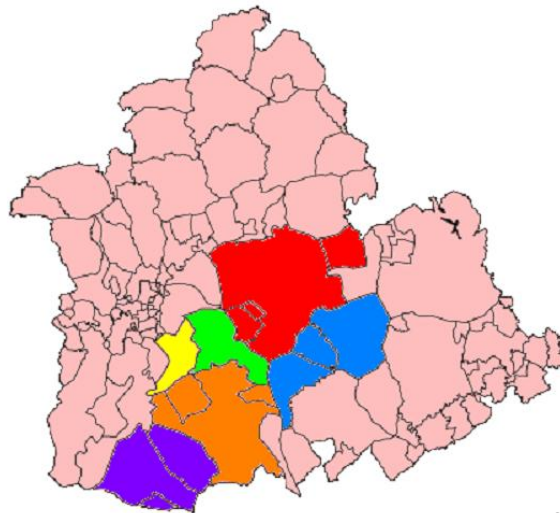
Sorprende que la distribución de las vicarías diste mucho de lo que hubiera sido una distribución geográfica tradicional en bases a los puntos cardinales. La explicación a esto la podemos encontrar con la llegada de D. Carlos Amigo Vallejo como Arzobispo de la Diócesis en 1982. Anteriormente no existía la distribución por Vicarías y se crearon en esta fecha siguiendo criterios pastorales.

La Cáritas parroquial estudiada se ubica en la Vicaría Este. Esta Vicaría la conforman, a su vez, seis arciprestazgos:

- Arciprestazgo de Carmona.
- Arciprestazgo de Marchena.
- Arciprestazgo de Utrera.
- Arciprestazgo de Lebrija.
- Arciprestazgo de Dos hermanas.
- Arciprestazgo de Alcalá de Guadaíra.

VICARÍA ESTE

Alcalá de G.  
Dos Hermanas  
Carmona  
Marchena  
Utrera  
Lebrija

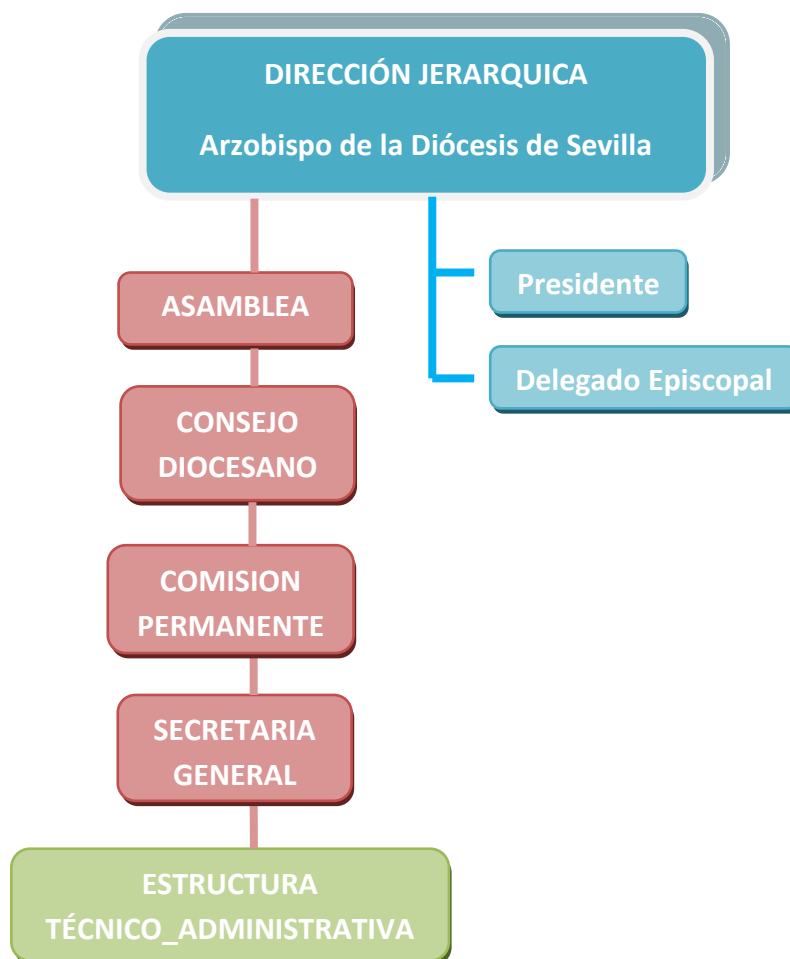


Fuente: Cáritas Diocesana de Sevilla

Descendiendo un nivel más en este organigrama organizativo-territorial, nos encontramos con el Arciprestazgo (a nivel local) compuesto por seis parroquias, una de las cuales es el objeto de nuestra investigación. Muestro a continuación un organigrama organizativo de Cáritas Diocesana en la Diócesis de Sevilla, donde queda enmarcado todo lo descrito anteriormente.

Al igual que en el caso del otro contexto de intervención (SIVO de los Servicios sociales Comunitarios) es importante enmarcar la Cáritas Parroquial no como algo independiente, sino como una pieza más de un contexto más amplio. En este sentido para poder conocer y comprender mejor la intervención que se hace en esta Cáritas

Parroquial, veo necesario tener una visión global de la intervención social que se hace desde Cáritas Diocesana de Sevilla, para después poder descender a la Cáritas Parroquial de manera concreta y en profundidad, con más claves para su comprensión.



Fuente: Memoria CD Sevilla 2011

Por normativa aprobada por la Archidiócesis de Sevilla (2009), en todas las Parroquias de la Archidiócesis debe existir una Cáritas Parroquial (aunque esto es no deja de ser en la teoría, ya que en la práctica hay parroquias en las que no hay Cáritas parroquiales por diferentes motivos: feligresías muy pequeñas, falta de voluntarios, falta de iniciativa del párroco...).

La constitución formal de cada Cáritas Parroquial ha de ser aprobada por el párroco, oído, en su caso, el Consejo Pastoral Parroquial, debiendo comunicar la misma al Secretario General de Cáritas Diocesana para su Registro. Cáritas Parroquial carece de personalidad jurídica propia, por lo que actúa jurídicamente bajo la de la Parroquia de la cual forma parte. A este respecto, la Cáritas Parroquial está influenciada por dos



instancias que están por encima de ella, por un lado Cáritas Diocesana que he desarrollado anteriormente, y por otro la estructura parroquial, de quien depende directamente. Esta estructura parroquial tiene como cabeza visible al Párroco y por debajo de él existe un Consejo Parroquial, además de una Comisión Económica, y los representantes de los grupos de las distintas pastorales, entre ellas Cáritas Parroquial. Para el caso concreto que se ha estudiado, se puede decir que se trata de una parroquia “con mucha vida”, en la medida en que tiene muchas pastorales y grupos. La acción de Cáritas se lleva a cabo a través del equipo parroquial que está constituido por:

- El párroco que es el que preside el equipo.
- El director<sup>4</sup>, que es designado por el párroco, con el VºBº del Vicario Episcopal, para un periodo de cuatro años.
- El secretario<sup>5</sup>, designado por el párroco.
- El tesorero<sup>6</sup>, designado también por el párroco,
- Los demás voluntarios de los distintos servicios o actividades que se realicen.

Adjuntamos a continuación un organigrama de la parroquia y su descentralización en la organización de Cáritas Parroquial.

---

<sup>4</sup> Funciones del director:

- o Representar a Cáritas Parroquial en el Consejo pastoral de la Parroquia, Consejo Arciprestal de Cáritas y Consejo de Cáritas de la Vicaría, así como en la Asamblea Diocesana.
- o Convocar y moderar las reuniones del Equipo parroquial de Cáritas y velar por el cumplimiento de los acuerdos adoptados.
- o Fomentar el ejercicio de la acción caritativa y coordinar las acciones de Cáritas Parroquial.
- o Impulsar, junto con el párroco, el desarrollo y consolidación institucional de Cáritas Parroquial.
- o Adecuar y promover las distintas campañas de Cáritas.
- o Fomentar y establecer los medios de formación necesarios para todos los miembros de Cáritas.

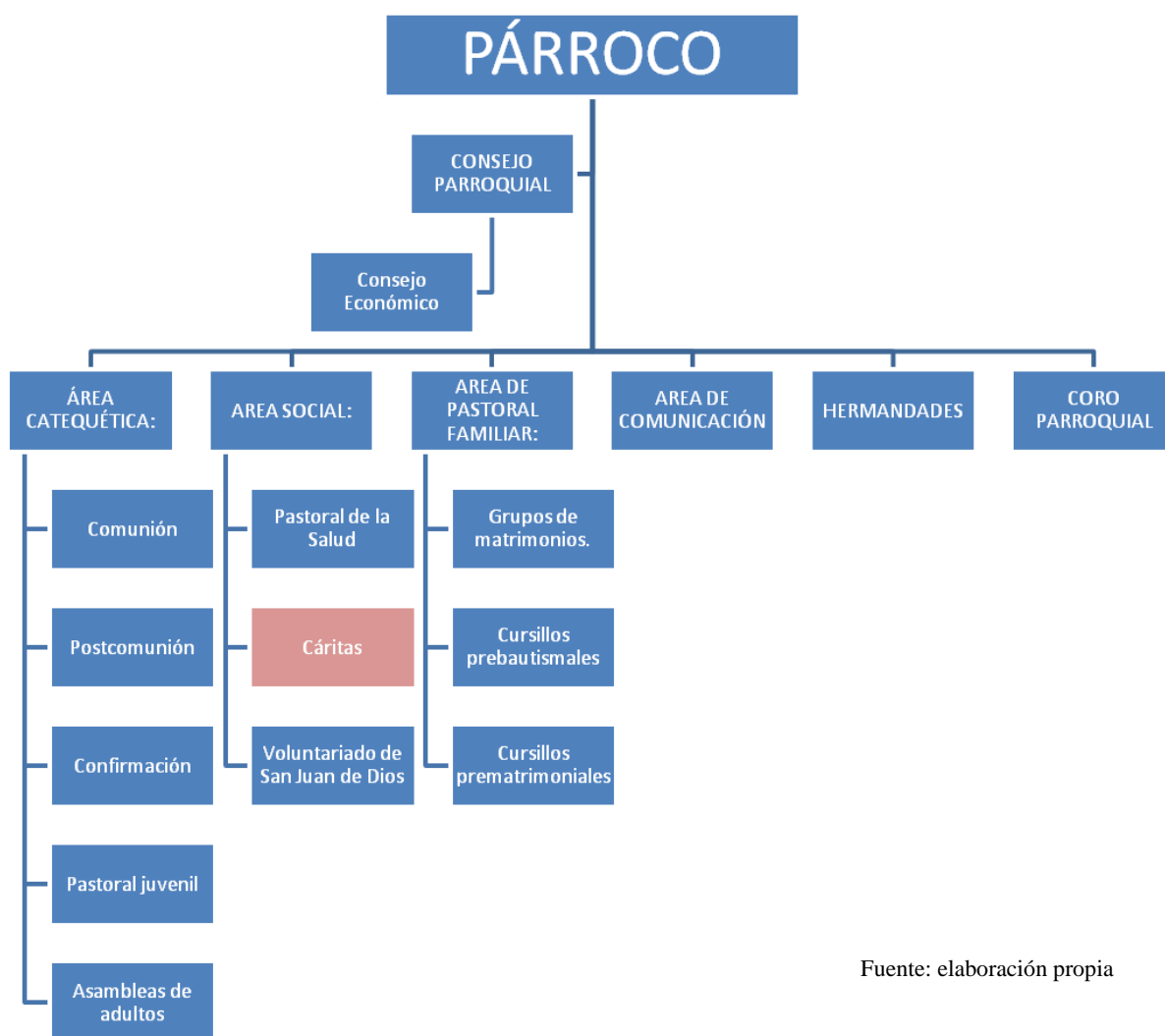
<sup>5</sup> Funciones del secretario:

- o Levantar acta de las reuniones que se celebren.
- o Llevar el archivo de Cáritas Parroquial.
- o Custodiar el archivo de datos de carácter personal que corresponda a Cáritas parroquial de acuerdo con la normativa de protección de datos.

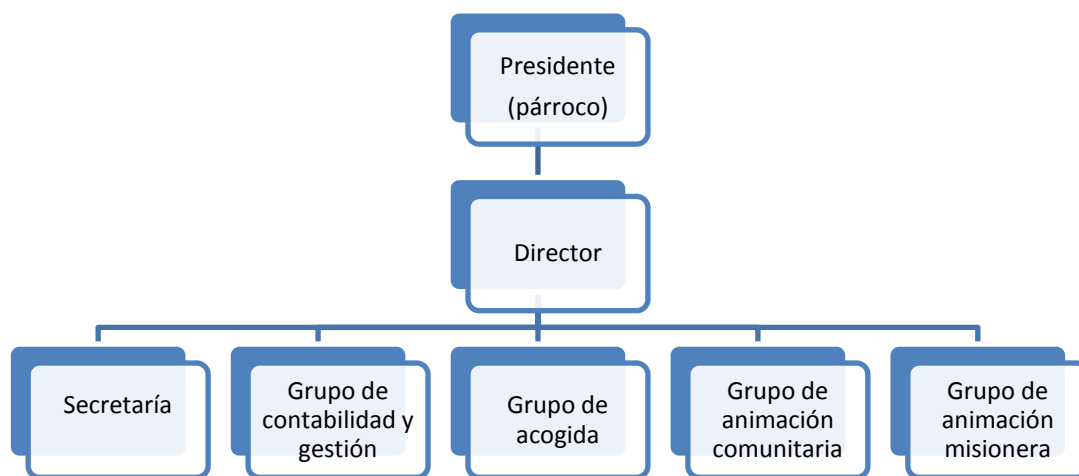
<sup>6</sup> Funciones del tesorero:

- o Llevar la contabilidad.
- o Ordenar los ingresos y pagos que correspondan a Cáritas Parroquial.
- o Elaborar el balance y liquidación de cuentas del año anterior y el presupuesto de gastos del año siguiente, para su presentación en el Consejo de Asuntos Económicos de la Parroquia.
- o Informar al párroco sobre los ingresos percibidos a través de las cuotas de socios y donativos, a fin de que éste pueda realizar las correspondientes certificaciones a efectos del Impuesto sobre la Renta de la Personas Físicas, de acuerdo con lo establecido en las orientaciones diocesanas para el cumplimiento de las obligaciones fiscales de las Cáritas Parroquiales.

## ORGANIGRAMA PARROQUIAL



## ORGANIGRAMA CARITAS PARROQUIAL



Aunque este organigrama responde a la teoría recogida en la normativa, la realidad del equipo estudiado es mucho más flexible y horizontal en la medida en que muchas de estas funciones relativas al director, al secretario o al tesorero son realizadas por otros miembros del grupo. De hecho se puede decir que todo el nivel de funcionamiento, decisiones y desarrollo de actividades se decide consensuadamente en las reuniones que el equipo mantiene todos los meses (los primeros viernes de cada mes).

Esta Cáritas Parroquial está formada por quince voluntarios (siete hombres y siete mujeres) de entre 16 y 62 años. Como se puede observar el elemento intergeneracional es un rasgo importante a tener en cuenta a la hora de analizar al equipo, y aunque ninguno de los propios voluntarios lo ha señalado como elemento significativo, se verá como la edad establece diferencias en relación a sus discursos sobre la intervención, así como en las tareas que desarrollan dentro del equipo. También sorprende la realidad tan paritaria en cuanto al género ya que los grupos de Cáritas, y los grupos parroquiales en general, suelen estar formados, en su mayoría, por mujeres.

En cuanto a las tareas que se realizan desde el equipo, serían cuatro principalmente: las relacionadas con la gestión y administración, que la desempeñan entre dos voluntarios (director y tesorero), las relacionadas con la animación y sensibilización de la comunidad que la llevan a cabo entre todos los voluntarios, las vinculadas al ámbito de la cooperación al desarrollo y misiones, que las dinamizan un grupo concreto de cinco voluntarios y, por último, las tareas de acogida e intervención con las personas que lo necesitan de la feligresía, a lo que en la actualidad se dedican diez de los catorce voluntarios. Será en esta última de las tareas donde me centro para el análisis, ya que es lo que más se asemeja a la tarea desarrollado por el SIVO de los Servicios sociales Comunitarios.

Para cerrar este apartado sobre la organización de Cáritas Parroquial, destacar que esta Cáritas, a su vez, forma parte y es miembros activo de su Cáritas Arciprestal de referencia (formada por todas las Cáritas parroquiales de ese arciprestazgo) y del Consejo de Cáritas de la Vicaría Este a la que pertenece. Ambos espacios son sólo espacios de coordinación entre las Cáritas de un territorio, no tienen personalidad jurídica propia y en ella participan los directores de las Cáritas Parroquiales además del sacerdote que tenga asignado las funciones de Arcipreste y, respectivamente, el sacerdote que tenga asignada las funciones de Vicario.

### **C) SUS PROCEDIMIENTOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

Voy a centrarme ahora en la acogida (que es como llaman desde el ámbito de Cáritas a las tareas vinculadas con la intervención social), aunque ya se hayan dado algunas pinceladas en el apartado sobre organización.

El equipo de voluntarios lo forman quince personas, de las cuales diez se dedican a la acogida. Todos ellos mayores de edad, ya que es un requisito establecido desde Cáritas para poder llevar a cabo este tipo de labores voluntarias. La acogida la llevan a cabo todas las semanas (todos los miércoles a partir de las 19h) por cinco parejas de voluntarios, cada una de las cuales tiene asignados determinados casos que serán con los que trabajen de forma continuada y que atienden una vez al mes, de tal forma que se garantiza a las personas y familias atendidas que siempre serán acogidos por los mismos voluntarios. La acogida está organizada con un sistema de citas de quince minutos — con lo que se evita que las personas tengan que estar demasiado tiempo esperando— que se mantienen a lo largo de todo el año, exceptuando el mes de diciembre, en el que —por ser fechas tan señaladas para los cristianos— serán los voluntarios los que se acercan a la casa de las familias que atienden llevándoles una caja de Navidad.

Para el caso de la llegada de nuevas personas o familias estas serán atendidas el día que acudan, aunque no tengan cita. Es importante tener en cuenta para estos casos que la referencia territorial juega un papel central en la atención de las Cáritas Parroquiales; de esta forma, en estas nuevas acogidas se comprobará si esta persona/familia pertenece a la feligresía de la parroquia o bien pertenece a otra feligresía parroquial en función de su domicilio. En el caso de que no pertenezca a esta Cáritas Parroquial será derivada a la Cáritas Parroquial que corresponda, informándole del día y hora de acogida. En el caso de que sí pertenezca a esta Cáritas Parroquial será reasignada posteriormente a los distintos grupos, entrando así en la dinámica habitual de atención. La dinámica de reasignación a un grupo u otro de voluntarios es en función del número de personas/familias que ya estén atendiendo cada uno de ellos, de tal forma que haya un equilibrio entre unos grupos y otros.

Las personas que llegan a la acogida de esta Cáritas Parroquial demandando ayuda vienen derivadas fundamentalmente de cuatro instancias: de los Servicios sociales (a veces con hoja de derivación y otras sin ellas), de miembros de la comunidad parroquial que les han informado de la posibilidad de ser atendidos en la parroquia (por ser vecinos o conocidos), del Párroco, al que acuden en muchos casos previamente, o incluso de otras Cáritas Parroquiales.

Como ya se comentó, en una etapa anterior cada pareja de acogida estaba “especializada” en un perfil de colectivo al que atender (inmigrantes, mayores, grave exclusión). A raíz de la revisión y la nueva reorganización, todas las parejas de acogida atienden a todo tipo de perfiles, siendo el único criterio de reasignación de casos entre unos grupos de acogida y otros el que todos atiendan más o menos al mismo número de personas /familias (en el momento del trabajo de campo eran una media de siete u ocho casos por pareja, lo que hace un montante total a nivel de Cáritas Parroquial de unas treinta personas /familias atendidas, todas pertenecientes a la feligresía).

Como forma de ir mejorando en la atención a las personas, el grupo ha debatido y consensuado mucho la forma de proceder en la acogida y, aunque al final se depende siempre de la discrecionalidad del voluntario que atienda (al igual que pasa en Servicios sociales), al menos disponen de un marco de referencia establecido.

Así, en la primera cita se recibe a la persona y se le pide que exponga cual es la razón que le ha llevado hasta Cáritas. Una vez aclarado si pertenece o no a la zona atendida por esta Cáritas Parroquial, o bien se deriva a su Cáritas Parroquial o bien se comienza con ellos el proceso de acompañamiento. El acompañamiento es la apuesta metodológica de Cáritas como institución, y así se ha trabajado, fomentado y defendido desde todos los niveles de la Confederación, desde Cáritas España hasta las Cáritas Parroquiales. En este proceso de acompañamiento los voluntarios, en un primer momento, informan a las personas/familias de cuál es el procedimiento de atención que se sigue y qué tipo de ayudas pueden dar (ya que muchas personas vienen todavía buscando las bolsas de comida). Se les deja claro desde el principio que ellos son los principales responsables y protagonistas de su situación, de tal forma que Cáritas les irá apoyando en la medida en que ellos también vayan haciendo algo por cambiar su situación. Para ello, por lo general, se establece un plan de trabajo, que se va revisando en la cita de cada mes con una serie de tareas que se comprometen a realizar ambas partes (las personas/familias atendidas y los voluntarios). En este primer encuentro también se le pregunta si ha acudido a los Servicios sociales. En caso afirmativo se le abre expediente, para lo que se le requerirá una serie de documentos que tendrá que traer en la próxima cita (fotocopia del DNI de los miembros de la familia, contrato del alquiler en su caso, libro de familia, certificado de la Seguridad Social en caso de pensión, certificado del Servicio Andaluz de Empleo en caso de prestación por desempleo, tarjeta de residencia y trabajo en el caso de inmigrantes...). Si no han acudido a los Servicios sociales, se le informa de cómo pedir cita, de manera que,

aunque también se le abre expediente y se le pide la documentación, en la próxima cita tendrá que informar de la atención recibida en Servicios sociales. Para los voluntarios esto es un elemento importante ya que, aunque ellos atienden a todas las personas que llegan, son conscientes de que su labor debe ser subsidiaria a la labor de la administración pública, la cual es la responsable máxima de atender este tipo de situaciones. Como criterio en la primera acogida nunca se da ningún tipo de ayuda, salvo que sean situaciones muy urgentes, ya que hasta la siguiente cita en la que traigan la documentación no podrán contrastar la veracidad de la situación planteada. La razón que justifica este criterio está, según los voluntarios *“en que más de una vez nos han engañado, nos han pedido la ayuda, se las hemos dado, y después no vuelven a aparecer”* o *“a veces viene gente que nos cuenta una película y en cuanto le pedimos papeles, ya no vuelven a aparecer porque era mentira la mitad de las cosas que nos contaba”*.

Una vez abierto el expediente se empezará a trabajar con ellos según su perfil y su situación:

- *Personas desempleadas*, la mayoría de ellos fruto de la crisis, que pertenecían a los perfiles más bajos de contratación (peones, albañiles, limpiadoras, empleadas del hogar, camareros..) y que ya han agotado todas las prestaciones sociales, muchos de ellos inmigrantes. La principal demanda de este colectivo es el empleo de forma que se les acompañaba en su proceso de inserción socio-laboral. Para ello se trabaja en coordinación con el Centro Integral de Empleo (CIE) de Cáritas Diocesana de Sevilla, en donde los profesionales programan con ellos un itinerario individualizado que, en función de sus circunstancias, pasará por sesiones de orientación, talleres de formación, derivaciones a formación profesional ocupacional e incluso intermediación laboral con empresas. También se trabaja, a veces con el programa Andalucía Orienta de UGT ubicado en la misma localidad. Derivar a uno u otro servicio depende del perfil de la persona, ya que el centro de Cáritas de Sevilla está más especializados en colectivos en situación de exclusión. El papel de la Cáritas Parroquial en estos casos es, además de hacer la derivación, establecer una continua coordinación con estos centros (CIE y UGT) de manera que apoyarán a la persona y a la familia en la medida en que esta persona se vaya comprometiendo y participando en el itinerario planteando. Así se les facilita el pago del bonobús para que acudan a las sesiones y a las entrevistas de trabajo (en el caso de que tengan que ir a Sevilla), se les pagan recibos de luz, de agua y de alquiler en algún mes, se facilitaba la

búsqueda de guardería y se les apoya en el pago de la misma en el caso de que sean mujeres con hijos menores de tres años...

Ocasionalmente esta Cáritas Parroquial también gestiona directamente ofertas de empleo que les llegan de los feligreses de la parroquia (principalmente del ámbito del empleo doméstico). Para estos casos, su labor es intermediaria, presentado a ambas partes e intentado, al menos, que la parte empleadora cumpla con los mínimos establecidos legalmente en la contratación (alta en la seguridad social, salario mínimo interprofesional ...)

Junto a este tipo de apoyos al proceso de inserción laboral, el equipo de Cáritas Parroquial también facilita la información y la derivación hacia el Servicio Jurídico de Cáritas Diocesana de Sevilla, principalmente por las demandas de información de la población inmigrante en cuanto a su situación administrativa . También se ofrecen otro tipo de recursos y apoyos como clases de español organizadas por el Ayuntamiento (en aquellos casos que lo necesiten), se informa de los trámites para inscribir a los menores en los colegios, apoyo en la compra de material escolar en el inicio de curso, así como vales de ropa para que sean canjeados en la tienda de Cáritas, pero siempre y cuando la persona vaya respondiendo al plan de trabajo diseñado por ambas partes.

- *Mayores:* la atención a los mayores viene ocasionada principalmente por las pensiones de jubilación no contributivas, que resultan ingresos insuficientes para muchos de ellos. También acuden mayores que, teniendo una pensión contributiva, acogen en sus casas a sus hijos y nietos, que han regresado por la situación de desempleo. Aunque en muchas ocasiones, además de las posibles dificultades económicas, está la soledad combatida con un rato de conversación.

Al igual que en el caso del grupo anterior, la Cáritas Parroquial juega un papel importante de intermediador en los recursos, de tal forma que en función de la circunstancia de cada mayor se les facilita la información y los trámites para la solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio, para que le lleven la comida a casa desde los Servicios sociales, se les facilita el trámite de Teleasistencia de Cruz Roja... Además, y a través de visitas domiciliarias, los voluntarios se encargan de hacer un seguimiento de las condiciones de habitabilidad de estos mayores, de tal forma que en algunos casos se les ha ayudado al pago de obras en los cuartos de baño para eliminar las posibles barreras arquitectónicas, seguimiento de las condiciones de los sistemas de gas... También se les apoya económicamente algunos meses para la

compra de alimentos (adquiridos por ellos mismos en función de sus circunstancias). Para estos casos, se tendrá que aportar posteriormente el justificante de la compra.

- *Personas en situación de grave exclusión vinculados a drogodependencias* (principalmente toxicómanos y alcohólicos). En estos casos la atención es bastante irregular debido a que, en la mayoría de los casos, las personas no acuden con regularidad debido a que no consiguen lo que buscan prioritariamente (dinero en efectivo). La posición de los voluntarios en estas circunstancias es la de disminuir daños en la situación de cada persona a través de ayudas puntuales como pueden ser pago de luz, agua, alquiler, medicinas...

Los voluntarios consensuan las herramientas de intervención que utilizan. La entrevista es la técnica central para ir haciendo el seguimiento de las personas/familias que atienden *“lo primero es la palabra, yo creo, que es lo que nos sirve de comunicación y más allá de los documentos que nos puedan presentar, lo primero escucharlos”*. La visita domiciliaria, aunque tienen establecido hacerla al menos una vez al año a todas las casas, en la mayoría de los casos no se hace (principalmente por falta de tiempo), aunque esto, como ya se ha comentado anteriormente, se suple con la visita que se les hace en la Navidad. De todas formas ante situaciones excepcionales, sobre todo cuando solicitan ayudas para las casas (pintura, arreglo de cuadro eléctrico...), los voluntarios sí hacen la visita.

Como soporte documental utilizan un modelo de expediente facilitado por los Servicios Generales de Cáritas Diocesana de Sevilla, y que por tanto es el mismo modelo para toda la Diócesis. El hecho de utilizar el mismo modelo facilita la sistematización de la información y de los datos para la memoria anual de Cáritas Diocesana. Este expediente cuenta con una hoja de información básica (datos personales del solicitante, datos del resto de miembros familiares, datos sobre la situación laboral, sobre la vivienda...), otra hoja de seguimiento, que es donde los voluntarios apuntan lo que las personas les cuentan cada vez que vienen, los acuerdos a los que llegan de cara a la siguiente visita y los recursos que les dan. También disponen de una hoja de recursos aplicados donde se va anotando cronológicamente los recursos (económicos) que se le han dado y en concepto de qué (ayuda alimentación, recibo luz, agua...). A todos estos documentos, se le adjunta la documentación que se les solicita el primer día que acuden (DNI de todos los miembros de la familia, certificado del INEM y del SAE de todos los miembros mayores de edad, copia del contrato del alquiler y, en el caso de inmigrantes, el empadronamiento) además de un documento que deberán firmar en relación a la ley de



protección de datos. Este expediente es una herramienta viva, es decir, que cada semana lo van cumplimentando los voluntarios (la hoja de seguimiento y la hoja de recursos aplicados) y posteriormente hay un voluntario encargado de ir volcando esta información a un programa informático facilitado también por los Servicios Generales de Cáritas Diocesana de Sevilla. *“El hecho de tener una base de datos y de tener los expedientes todos informatizados eso agiliza mucho el trabajo y te da la tranquilidad que esa documentación está ahí y no se va a perder”*. Este programa facilita la consulta de la información de manera mucho más fácil (consultar si una persona que viene nueva ya ha tenido expediente abierto, saber la cuantía de ayudas que se le lleva concedida a una persona/familia concreta, o saber cuánto dinero se lleva gastado desde la Cáritas Parroquial en un tiempo determinado...).

Además del expediente, se utilizan modelos de derivación, según donde vayan destinados (a Servicios sociales, a otra Cáritas Parroquial, a la tienda de ropas, al CIE de Cáritas Diocesana de Sevilla, a Andalucía orienta de UGT...) que o bien se entregan en mano directamente a la persona o familia, o bien se envían por correo electrónico, según esté establecido.

Los recursos que sustentan la intervención de esta Cáritas Parroquial se dividen en:

- Ayudas económicas directas: ayudas para alimentación (entre 30€ ó 50€), pago de recibos de luz, agua..., ayuda para alquileres, compra de material escolar, gastos de farmacia... Para estas ayudas, aunque el criterio original era no dar el dinero en mano, la práctica final es que (salvo en los recibos de luz y agua que sí se encargan de pagarlo directamente los voluntarios) se le termina entregando el dinero a la gente, teniendo que traer siempre, en la siguiente cita, los justificantes de lo que han comprado (en el caso de alimentos, material escolar, farmacia..), o de los recibos de haber pagado el alquiler (o la luz o el agua si se da el caso).
- Ayudas en equipamiento y arreglo de las casas: sofás, camas, colchones, compra de pintura, compra de electrodomésticos, arreglo de instalaciones eléctricas, adecuación de cuarto de baños para personas mayores, arreglo de ventanas... Para este tipo de ayudas siempre se parte de una petición a la comunidad parroquial, de tal forma que ante una solicitud de una cama, por ejemplo, se le pide a la gente de la parroquia por si alguien tuviera alguna para dar. En el caso de que se consiga (y siempre que esté en buen estado) se le entrega a la persona / familia. Si no se termina consiguiendo, será la Cáritas Parroquial la que la

compre. Para este tipo de compras, nunca se le da el dinero a las personas directamente, sino que son los voluntarios los encargados de ir a comprarlo.

- Ayudas técnicas, que serían por un lado internas mediante la derivación al Centro Integral de Empleo o al Servicio Jurídico de Cáritas Diocesana de Sevilla, y por otro lado externas, mediante la derivación a Servicios sociales, a Andalucía Orienta de UGT, al SAE... De todas estas posibles ayudas técnicas, la que se aplica a todo el mundo que acude y además como norma aceptada por los voluntarios es la derivación a los Servicios sociales, ya que se entiende que es ahí el primer lugar donde deben acudir. *“Hombre, nosotros estamos ahí para ayudar, para apoyar a la gente desde nuestro convencimiento de nuestra Fe, pero nuestro carácter es subsidiario en relación a la administración pública. Son ellos los que deben atender a esta gente, en primera instancia y ya después nosotros, si podemos, los ayudaremos, pero la responsabilidad es de ellos”*.

Como se ha comentado anteriormente, el trabajo de campo de esta investigación se llevó a cabo durante el inicio y el transcurso de la crisis económica general, lo que me ha permitido ser testigo de la evolución, los cambios y las modificaciones que este equipo de Cáritas ha ido llevando a cabo para adaptarse a las nuevas circunstancias que han afectado mucho los recursos disponibles. De hecho si al inicio de este trabajo de campo las ayudas que se prestaban eran prácticamente todas las que hemos ido describiendo, en los últimos tiempos las ayudas se han reducido. Por ejemplo, en el caso de las ayudas en el pago de alquiler sólo se conceden en algún mes esporádico y nunca por el importe total (normalmente se ayuda en el 50%), en cuanto a las ayudas de equipamientos, sólo se ofrecen aquellas cosas que vienen donadas por la feligresía, e incluso, para algunas de las personas que atienden (sobre todo los que están en mayor situación de exclusión con problemas de drogodependencia) han vuelto a facilitar bolsas de comida. Esta nueva situación ha hecho que ahora trabajen por presupuesto (cosa que antes nunca había hecho falta puesto que era una Cáritas con bastantes fondos económicos) y así cada semana, el grupo de voluntarios sabe que puede gastar en torno a unos 600€ entre las familias que acuden. Lo que hacen un total de unos 2400€ al mes y, por tanto, de unos 30000€ anuales.

A continuación adjuntamos un cuadro aclaratorio de los recursos que se ofrecen desde la Cáritas Parroquial:

AYUDAS ECONÓMICAS	AYUDAS DE EQUIPAMIENTO	AYUDAS TÉCNICAS	
		INTERNAS	EXTERNAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentación</li> <li>- Pago de recibos de luz y agua.</li> <li>- Alquileres</li> <li>- Material Escolar</li> <li>- Medicinas...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muebles.</li> <li>- Electrodomésticos.</li> <li>- Pintura.</li> <li>- Arreglo instalaciones eléctricas y de fontanería.</li> <li>- Adecuación de cuartos de baños...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro Integral de Empleo.</li> <li>- Servicio Jurídico CD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios sociales</li> <li>- SAE</li> <li>- Andalucía orienta UGT....</li> </ul>

Por último en el ámbito de la coordinación, la Cáritas Parroquial dispone de varios espacios. En primer lugar, como equipo, más allá de los canales informales de llamadas telefónicas o correos electrónicos, se celebra una reunión mensual. En la misma, el director facilita al resto de compañeros informaciones varias (de la vida parroquial, arciprestal y diocesana), se revisan los casos que se estén atendiendo, y se preparan cosas pendientes (dependiendo de la época del año, o bien la Campaña de Navidad, o bien la Cuaresma, o bien una comida benéfica que hay todos los años a nivel arciprestal...).

En cuanto a otras formas de coordinación interna, tienen, por un lado, la coordinación con el resto de la parroquia a través de la representación en el Consejo parroquial. Por otro lado también participan en la Cáritas Arciprestal, como espacio de coordinación de todas las Cáritas parroquiales de la localidad, donde, además de establecer criterios comunes, también se preparan actividades conjuntas. Y por último también se coordinan con la Cáritas Diocesana a varios niveles. Por un lado mediante la coordinación directa de los voluntarios con los técnicos de los programas concretos de empleo o servicio jurídico, por otro lado, por la presencia de una trabajadora social de Cáritas Diocesana de Sevilla cuya labor es acompañar a los distintos arciprestazgos de la vicaría. La función de esta trabajadora social, además de acompañar a los voluntarios en sus dudas o criterios, también es la de vehicular la información en el doble sentido (diocesano-parroquial).

La coordinación con otras instituciones de intervención prácticamente es inexistente, esto es, se limita a una derivación mediante soporte documental en algunos casos o simplemente informando a las personas/familias de que existe ese servicio o recursos para que acudan directamente, pero sin mayor mediación. Así ocurre con los Servicios sociales, a pesar de la importancia que los voluntarios mismos reconocen en sus discursos *“es una asignatura que tenemos nosotros muy pendiente desde hace tiempo, porque yo creo que esa coordinación es fundamental y esa coordinación no termina de cuadrar (...). Yo no le echo la culpa a nadie en concreto, yo creo que todos tenemos parte de culpa, lo mismo por parte de ellos que por parte de nuestra. De ella (la trabajadora social), porque no funciona con correo electrónico y claro el teléfono, a la hora que puede cogerlo ella, estamos nosotros trabajando. Y por otro lado, nosotros, que llevamos mucho tiempo planteándonoslo pero no terminamos de darle una solución”*. Esta situación parece que lleva tiempo bloqueada. La incorporación de voluntariado jubilado o de voluntarias amas de casa que pueden tener más disponibilidad para acercarse a hablar con la trabajadora social por la mañana parece que podría cambiar el curso de las relaciones interinstitucionales. Aunque la sensación general del equipo de voluntarios es que ese interés de coordinación es más por su parte que por parte de la trabajadora social de los Servicios sociales.

**CUARTA PARTE:**  
**LOS SUJETOS DE LA**  
**INTERVENCIÓN SOCIAL**

**CAPÍTULO 7:**  
**Los profesionales del SIVO.**

### **A) SUS TRAYECTORIAS, OPCIONES Y DISCURSOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

Aunque todas las trabajadoras sociales del SIVO tienen una experiencia mínima de cinco años, sus trayectorias profesionales son muy variadas. Una de ellas lleva más de 30 años ejerciendo la profesión, fue la primera asistente social del pueblo, y su trayectoria refleja la historia local de la intervención social pública en el ámbito de los servicios sociales. Otras dos compañeras comenzaron a trabajar cuando se creó el Centro de Servicios sociales a partir de la aprobación de la ley andaluza, y las últimas incorporaciones al equipo se han producido en torno a 2005-2007 por excedencias, bajas etc. Esta diversa experiencia profesional hará que afronten su actividad de manera distinta, aunque en todo ello profundizaremos más adelante, cuando hablemos de los sentimientos en la intervención social.

Por lo general la mayoría ha tenido alguna experiencia previa a su entrada en el SIVO de los SSSS Comunitarios pero han sido experiencias muy breves en el tiempo y, en muchos de los casos, vinculadas más al ámbito del voluntariado que al ámbito profesional. Esto hace que la sensación general es de no conocer otra cosa más allá del trabajo en la administración pública, con lo que eso puede suponer de reducción en la visión general del mundo laboral (condiciones laborales, retribuciones...) y, sobre todo, el mundo de la intervención social (apenas si han tenido contacto con el mundo del tercer sector). Ninguna de ellas ha trabajado, ni siquiera, en otros ayuntamientos, así que el ámbito más amplio de cambio que han tenido es pasar de atender una zona específica de la localidad a atender en la unidad de recepción o bien cambiar entre una zona u otra.

Esta poca movilidad y experiencia, más allá de la vida de unos comunitarios concretos de una localidad concreta, genera una sensación de empobrecimiento profesional, hasta el punto de adaptarse a una forma de hacer y de funcionar en el ámbito de la intervención sin cuestionarse “otras formas posibles”. Ello explica, en parte, que este equipo de SIVO no haya desarrollado hasta ahora ningún proceso de reflexión o revisión profunda de su acción, como los ha habido en otros SSSS comunitarios (Jaraíz, 2011). Así, los posibles cambios o modificaciones acaecidos han sido más fruto de reajustes por recorte presupuestario, por el aumento de demandas en los últimos tiempos o por la entrada de nuevas prestaciones como la Dependencia.

Asimismo, es sorprendente comprobar cómo ninguna de las profesionales incluidas en este estudio tuvo en su día una opción clara por el mundo del trabajo social y de la intervención. Sus propios discursos resultan esclarecedores:

*“Yo quería hacer psicología. Cuando llegó el momento porque mis niños habían crecido y eso y yo me veo ya que apruebo el acceso, pues planteo ahora cinco años de psicología, con mis cargas familiares, mis edades y todas las historias, pues como que eso se iba a convertir en 15 años y había más posibilidades de abandono. Coincide que también me separo, entonces decido hacer algo de tres años, para durar cinco. Y de estas veces que miro,.. y dije, pues trabajo social”.*

*“Yo estudié trabajo social un poco de casualidad. Yo soy de La Rioja y yo quería estudiar Secretariado Internacional porque se me dan muy bien los idiomas y tenía que ir a San Sebastián, entonces como mi madre era viuda, aquello le daba terror (la eta y todo aquello...). Total que elegí Psicología y me vine a estudiar aquí. Estando estudiando psicología, mi madre se puso mal y tuve que volver a Logroño. Entonces en Logroño no había, tenía que ir a Zaragoza, y dije, ¡¡pues lo que esté más cerca de mi casa!. Así que decidí empezar allí la carrera de trabajo social”.*

*“Yo estudié Trabajo Social de pura casualidad. Por temas de economía familiar yo había pensado estudiar una carrera de tres años, pero las que había no me gustaba o ni siquiera las conocía, como era el caso de trabajo social. Entonces, yo pensé estudiar Filosofía o Derecho. Y de hecho, cuando fui a echar la prescripción en el Pabellón de Uruguay yo tenía marcada, creo que primero Filosofía y segundo Derecho (...).Y había un compañero mío, que se llamaba Manolito, y cuando estábamos echando la prescripción dice: “yo me he enterado que esta carrera tiene mucha salida”, y lo taché todo, lo taché todo y puse Trabajo Social, sin saber lo que era...”*

*“Fue una opción por economía de tiempo, por circunstancia familiares, porque la Olavide estaba cerca”.*

Esto hace que la actitud ante la profesión es de pleno desconocimiento en su origen, siendo muchos elementos previos más decisorios que la propia vocación por la profesión. Nos podríamos preguntar hasta qué punto esto puede afectar en la praxis posterior, y por tanto, hasta qué punto la no vocación ha provocado que las trabajadoras



sociales se acomoden en unos ámbitos laborales más cercanos al ámbito de lo administrativo-gestión de recursos que al ámbito del trabajo social-intervención social. De esto se hablará en las reflexiones finales, pero se entiende que situarse en estos “ámbitos del acomodo” puede suponer una gran pérdida de fuerza y de consistencia para el mundo del trabajo social.

De todos modos las profesionales tienen claro y defienden que su opción es profesional y no vocacional. Rehúyen de todo lo que tenga que ver con esta palabra en la medida en que la asemejan (desde un ejercicio reduccionista desde mi punto de vista) a todo lo relacionado con la caridad, con la beneficencia... como si vocacional versus profesional fueran posiciones enfrentadas, o como si el hecho de que tuvieras vocación por el mundo de la pobreza o de la exclusión las hiciera menos profesional: *“yo soy profesional, no vocacional, con independencia de que después es un trabajo determinado, que trabajas con personas..., pero yo parto de que es una profesión como otra cualquiera, que requiere que tengamos o que debiéramos tener ciertas cosas de las pinceladas que te dan en la carrera y eso... pero yo me gustaría enfocarla, desde el tema profesional. Tienes que tener una preparación, estás preparada... porque desde la pena yo creo que se es menos eficaz”*. Personalmente creo que es una cuestión de sentimientos, de rehuir de sentimientos. Si te pones la careta de profesional parece que vas a ser más objetiva, menos sensible, más dura, más eficaz... mientras que si te pones la careta vocacional parece te vas a mover más en el ámbito de lo subjetivo, de los sentimientos, de la pena.... Podríamos decir que, a grandes rasgos, viendo estas dos posibles caretas de los sujetos de la intervención social, una se asocia al mundo de los profesionales y la otra al mundo de los voluntarios. Pero esta disección, esta dualidad ¿es real? ¿La profesionalidad está reñida con la vocación? ¿Cualquier profesión, más allá del trabajo social, no se ve enriquecida si detrás hay una vocación por lo que se hace? Personalmente entiendo que profesionalidad y vocación, lejos de restarse, se complementan, suman.

Más allá del debate profesionalidad versus vocación, evidentemente muchas de ellas descubrieron su interés por la profesión una vez inmersas en el mundo del trabajo social, pero sobre todo y principalmente cuando entraron en contacto con el mundo de la praxis: *“El primer año yo lo pasé fatal... Yo cuando escuchaba tanto marginado, transeúntes,... me preguntaba ¿yo donde me he metido?...Lo pasé muy mal, de hecho no me gustaba para nada el primer año, sin embargo cuando empecé a hacer las practicas y todo, ya me cambió un montón la visión de lo que fue la carrera”*. Esto

reafirma más cómo en una profesión como esta, el sistema de prácticas de los planes de estudio ha de ser un nudo gordiano, y por tanto, no equiparable a las prácticas en otras profesiones.

Pero si importante entendemos que es el contacto con el mundo de la praxis, igual de importante ha de ser el ámbito de la reflexión y el bagaje teórico, y ante esto si existe una cierta resistencia... *“Podía haber estudio otras cosa como sociología, pero lo veía denso y pesado” ; “me hubiera gustado ser socióloga, pero vamos que no lo estudiaba ni loca, no me gusta nada estudiar...”*; *“tenía claro que tenía que estudiar algo de tres años, nada de cinco años....”*. Y de hecho, como se ha comentado en algún momento, casi ninguna de las profesionales se había reciclado como profesional en los últimos tiempos, quedándose la mayoría de ellas con lo aprendido a lo largo de la carrera. Sólo una de ellas había estudiado, después de Trabajo Social, Antropología y se estaba planteando la posibilidad de hacer algún máster. Curiosamente esta trabajadora social es la única que se mostraba crítica con lo que hacían, con cómo lo hacían y con el sistema en general.

La poca importancia otorgada a este ámbito de lo teórico y de reflexión se hace patente ante la falta de profundidad que dan las profesionales a una pregunta tan sencilla, y a la vez tan compleja, como el por qué hay que intervenir socialmente. Parecía como si nunca se lo hubieran preguntado, aunque en realidad sea este el eje central en torno al que se desarrolla su profesión y, por tanto, su hacer cotidiano.

De esta forma, ante tal cuestión, todas comparten una respuesta similar: hay que intervenir socialmente para combatir las desigualdades que tiene muchas personas desde su nacimiento, por haber nacido en determinados contextos y lugares. La finalidad es corregir los grandes desniveles que hay de partida para que todos tengamos las mismas posibilidades. En definitiva, se interviene socialmente para garantizar la igualdad de oportunidades: *“El Estado tiene que intervenir porque hay personas que nacen en determinados contextos que son desfavorables y que bueno, que hay que darles una oportunidad de alcanzar por lo menos un nivel normalizado que todo el mundo tiene”*.

Algunas de ellas ahondan más en la reflexión y apuntan al origen de esa desigualdad, que lo encuentran en el propio sistema social, en el propio modelo de sociedad que tenemos que deja al margen a mucha gente: *“yo creo que la administración en el fondo sabe que son ellos los primeros responsables por el tipo de sociedad en la que vivimos, por el sistema económico que tenemos, ... Entonces creo que ellos, de alguna manera lo*

*saben y es una manera de paliar esa desventaja, o más bien parchear como se pueda...”.*

Pero si avanzamos un poco más en la reflexión, una de ellas (la que ha seguido estudiando y se presenta como más crítica) hace una lectura más allá de esa idea de Estado protector garante de igualdad. Directamente plantea la intervención social como herramienta de contención, de control, de colchón... Y dice literalmente: *“yo siempre digo que soy “controladora social” (...). Hay cosas con las que yo no estoy muy conforme, me refiero a que yo llegue en nombre de la ley como trabajadora social... en algunos casos me parecen invasiones, protegidas por leyes, protegidas por recursos, pero invasiones (...). Que yo destaque en un informe social que una familia no ha vacunado al hijo y eso sea una cosa negativa... bueno ¿y por qué?, si esa familia, en vez de ser una familia de una zona determinada es una familia de alto standing que le gusta la homeopatía y además paga una consulta de 80€ y eso lo valoramos como cuidado de la salud y lo otro lo valoramos como una negligencia en el cuidado de los niños... Cuando yo a mis propios hijos pues no los he vacunado, cuando la movida de la gripe A... Entonces, pues no sé... yo me cuestiono determinadas cosas, con independencia de que sé que al final las hago, y las hago porque estoy donde estoy, y si no quieres hacer esas cosas, pues no estés aquí”.* Así, algo de cuestionamiento sí encontramos entre las profesionales sobre lo que hacen, aunque sea en una minoría de ellas.

La percepción planteada sobre la intervención social, tiene su correspondencia también en su estado anímico ante su profesión, en cómo se sienten, el sentido que le ven... aspecto éste que se analizará en profundidad más adelante.

Siguiendo con el asunto teórico de la intervención social, sorprende ver cómo cada una de los profesionales pone el acento, para una buena intervención social, sobre elementos muy diferentes. Algunas lo centran más en lo estructural, otras en lo metodológico, otras en lo relacional..., pero ninguna de ellas coincide. Lo que sí es cierto es que uniendo todas sus visiones sale un buen mapa de cuáles serían los elementos centrales para llevar a cabo una mejor intervención social, elementos que se han abordado en el capítulo referido a la intervención social.

<b>ELEMENTOS ESTRUCTURALES</b>	<b>ELEMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>ELEMENTOS RELACIONALES</b>
Estado público: garante de derechos y que da continuidad.	Conocimiento de la realidad sobre la que se interviene.	Conectar con la gente estableciendo una relación de confianza.
Políticas Sociales: que garanticen un marco legal y normativo (ley de SSSS, ley de Bases de Régimen Local...).	Establecimiento de planificaciones, no trabajar desde lo improvisado.	Hacerlas participe del proceso
Presupuestos: que den consistencia y permita desarrollar las políticas.	Evaluación permanente de lo que se hace y de cómo se hace.	Crear y confiar en la gente y en sus posibilidades de cambio.
Coordinación con otros sistemas públicos: educación, sanidad,...	No sólo gestión de recursos sino un trabajo más largo en el tiempo, en proceso, de acompañamiento.	
	Trabajo individualizado, según la persona y su situación	

Como se puede ver, se trata de un marco ideal en el que se deberían de llevar a cabo las intervenciones sociales, cubriendo todos los aspectos (estructurales, metodológicos y relacionales). Podemos decir que tienen una visión teórica completa y apropiada, pero lo curioso resulta ver la aplicación de este mapa en sus prácticas cotidianas. De hecho la mayoría de ellas han organizado su discurso en torno a lo que sería lo ideal pero que queda lejos de su quehacer diario. Y casi todo lo planteado (sobre todo en el ámbito de lo metodológico y lo relacional) no lo implementan, argumentando principalmente la falta de tiempo, la falta de recursos humanos y económicos y las excesivas demandas.

*“Yo creo que son importantes las ayudas económicas y demás porque es verdad que mientras tú estás trabajando con esas personas necesitan cubrir sus necesidades más básicas y son imprescindibles, pero no sólo eso, sino que paralelamente hay que ir haciendo un trabajo... Y aquí, en la administración no se hace, no porque las*

*compañeras no sean conscientes, sino es que no hay ni más tiempo ni más recursos humanos, porque es que no hay”.*

*“Muchas veces los temas necesitan mucha más presencia y mucho más acompañar, que no llegamos, no llegamos. Es decir las cosas empiezan medio a funcionar muchas veces si hay una buena integración y un buen acompañamiento. Pero bueno la capacidad que tenemos y la demanda que tenemos eso no te lo permite”*

*“Hay gente que necesita mucho acompañamiento, y ya no digo tutelar, digo acompañamiento, eso pues en los comunitarios difícil, difícil porque siempre tienes muchas más cosas, mucha demanda, no es un trabajo que tú te puedas organizar: hoy hago esto, esto y esto. La planificación está muy bien pero la verdad es que trabajamos mucho con las urgencias y con las improvisaciones”.*

## **B) LOS OTROS: SU PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA Y DE CÁRITAS PARROQUIAL.**

### ***B.1. Su visión sobre los usuarios que atienden.***

Para las profesionales, la población atendida se divide en dos grupos: “los normalizados” y “los de siempre”.

Con “los de siempre” se refieren a los perfiles de personas que tradicionalmente han sido usuarios de servicios sociales, esto es: familias con escasa formación (analfabetismo, escasa cualificación profesional, pocas habilidades sociales...), con menores absentistas, en muchos casos realojadas o provenientes de barrios y asentamientos excluidos, marginados con problemas de toxicomanías, mucha población gitana “*que se dedican al chapuceo*”, y cada vez más jóvenes analfabetos, sin ninguna experiencia laboral, que tienden a tener hijos siendo muy jóvenes (con lo cual se sobrecargan más) y que suelen establecer el núcleo de convivencia o bien con su familia de origen o bien haciendo ocupaciones ilegales, con lo cual los problemas se multiplican.

El origen de estas situaciones tradicionales de pobreza y exclusión las argumentas desde tres tipos de causas:

- a) ESTRUCTURALES: vinculadas a las desventajas creadas por el propio sistema desigualitario en el que vivimos:

*“El hecho de que el que es pobre es porque quiere y podría salir de la pobreza en el momento en que quisiera no, no, no... hay muchos condicionantes de base, en primer lugar porque nacen en situación de desventaja por la situación laboral en la que viven, nacen en desventaja por el contexto y la familia en la que viven... ahí hay una base estructural muy potente y no es tan fácil cambiar una situación...”*

*“Claro el entorno donde tú naces... porque no será para nada lo mismo ni las mismas oportunidades un niño que nazca pues en un barrio obrero normal y corriente digamos que el niño que nazca en el asentamiento chabolista o en los pisos.... Veras, el trabajo seguramente de esa madre pues va a ser tres veces mayor que otra madre por intentar que su hijo obtenga las mismas oportunidades que cualquier otro niño”.*

Se muestran muy críticos en este bloque de causas con las políticas urbanísticas que se han seguido y que en muchos casos han sido los generadores de los núcleos de pobreza: *“Esos pisos, a pesar de que a nivel de arquitectura, son buenos pisos (como pasa con las tres mil) en la que en el mismo bloque te encuentras viviendas de un, dos o tres dormitorios, por lo que no son viviendas estándar, además, a pesar de lo antiguos que es cumple con los accesos para minusválidos..., es decir que tenían unas características que eran pioneras en su momento. Pero como ha habido, venta, reventas y ocupaciones ilegales. Al principio la cesión de viviendas se hizo de una manera regular, con un tipo de población normalizada, obrera tradicional, se va complicando la situación de ese núcleo, entonces el que pudo abandonar esa vivienda y trasladarse a otra zona del pueblo lo hizo y entonces se han ido revendiendo y se han ido ocupando prácticamente por etnia gitana, y aunque la totalidad no sea de etnia gitana, las nuevas generaciones como tiene el mismo perfil de vida, pues se han ido emparentando”.*

- b) CULTURALES: relacionadas con un modelo de vida que se va heredando de generación en generación:

*“No sé si es la normalización de su situación, es decir, “pues oye mira esto es lo que tenemos y así es como tenemos que vivir”, salimos adelante día a día y no tenemos objetivos a largo plazo ni nada de eso...”.*

*“Es el: voy a ir a servicios sociales, pido los seis meses para estar subsistiendo los veintiuno restantes, como el piso no lo pago y no me desahucian no pasa nada...”*

*“Familias desestructuradas, con hijos, que están aprendiendo el modelo de los padres para ver cómo tienen que buscarse la vida. De hecho no hace mucho, una chiquita de 26 años, con un bebe encima y me dice “que vengo por mi ayuda de este mes”, y yo dije “¡¡leche!!” y era la hija de uno de los usuarios que hemos atendido de siempre...”*

- c) DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES: desde una visión más crítica, también plantean el papel que el propio Sistema de Servicios sociales tiene en que este tipo de situaciones se mantengan en el tiempo y hasta se hereden, debido, principalmente, a la falta de intervención social:

*“También porque nosotros (los servicios sociales) en parte, también hemos contribuido a eso, se ha normalizado eso y ya está. Aparte no sé si en determinadas zonas es necesario una intervención constante y permanente... y yo desde aquí, considero que intervención hago poca, yo en quince minutos a la semana con una familia no hago nada, y con lo que yo tengo ahí de familias, con denuncias de menores...”*

*“Nosotros también somos responsables, nosotros hemos hecho un sistema de cronificación, para nosotros ha sido más fácil darle la ayuda que hacer otro tipo de intervención, o a lo mejor la alternativa que le hemos dado ha sido tan alejada de sus esquemas, de sus principios, que ha sido rechazada. Por ejemplo si viene una persona mayor gitana, proponerle que se vaya a una residencia.... ¡¡cómo se va air a una residencia!”*

El análisis que las profesionales hacen sobre el origen de las situaciones de los colectivos que tradicionalmente han atendido es bastante completo y muestra (a diferencia de lo evidenciado en el apartado anterior vinculado al ámbito de la reflexión y lo teórico) que las profesionales tienen un conocimiento pleno y “a pie de calle” de las realidades con las que trabajan. Conocen perfectamente a sus usuarios y los contextos en los que éstos se desenvuelven, e incluso, en cierto grado, pueden predecir

(tristemente) sus trayectorias vitales *“ya cuando tú llevas tanto tiempo trabajando y tienes una población más o menos predeterminada y de mucho tiempo, tú dentro de la gente nada más que la ves entrar ya tienes como pequeñas tipologías”*.

Esto, en cierta forma condiciona la opinión y la percepción que estas profesionales tienen de sus usuarios, y aunque muchas de ellas en el discurso plantean que no tienen prejuicios previos (*“Bueno dependiendo de cada uno, verás, no tengo una opinión estándar sino depende de cómo sean las personas, lo que te plantean y lo que respondan”*, *“Para mí la percepción sobre ellos, pues depende, tienen nombres y apellidos, no son grupos”*) todas terminan estableciendo algún tipo de juicio previo.

Algunas de ellas, una minoría, reconoce admiración y reconocimiento, principalmente a las mujeres, que son las que suelen ser usuarias de su servicio:

*“¡Hay gente que vale un montón!!, porque es que tu las ves, que se buscan la vida, que saben orientarse ellas solas, que saben moverse, que saben gestionarse sus recursos, que no hace falta que les expliques nada... que no les haría falta venir para acá, pero al final terminan siendo arrastradas.. y terminan en la misma dinámica que los padres”*.

*“Hay gente con mucho arranque y con muchas ganas de tirar para adelante, que tira para delante ella y sus hijos, sobre todo las mujeres”*.

Pero una visión crítica de este perfil de usuarios es la más generalizada. Esta crítica viene principalmente relacionada con las actitudes de acomodamientos de estos colectivos, que aún siendo los que sufren la situación, poco hacen por salir de ellas:

*“El típico usuario enganchado, no sólo a que le estés poniendo ayudas, que también, y que hace las demandas de una manera poco educada”*.

*“Yo creo que a lo mejor en algunos momentos ellos podrían poner un poquito de su parte, verás, de cuando lo intentas... Aquí a muchos de ellos los hemos intentado meter en programas de formación básicos pero bueno por lo menos para que vayan...No lo terminan, no lo terminan, por h o por b, “no es que ahora no puedo venir, es que tal...”*.

*“Otros que vienen diciéndote que tienen una situación pero tú le ofreces un trabajo como los últimos que tuve y no han aparecido más, además no querían, no sé qué...y*



*entonces eso te choca mucho. Porque vienen sobre todo para las ayudas de emergencia o para arreglar el salario social que no es otra cosa que una ayuda”.*

Evidentemente esta situación es real, y son muchos los usuarios acomodados al sistema que entienden que son los profesionales los que les tienen que solucionar la vida. Pero más allá de esto, y de cara a abrir cuestionamientos, podríamos preguntarnos si poco ponen de su parte porque, entre otros motivos, no han estado acostumbrados a que le exijan nada (ni siquiera un justificante del gasto de las ayudas que les conceden), ¿por qué ahora van a tener que esforzarse?. Está claro que estas actitudes no pueden cambiarse de un día para otro y que trabajar con este tipo de colectivos requiere una fuerte orientación en proceso, de tiempos largos, de acompañamiento en el que las metas se vayan planteando poco a poco. No podemos pretender que en un día, una persona que, por ejemplo, ha dejado el colegio con 11 años, acuda a un curso de formación todos los días y cumpla con todas las tareas. A veces las metas planteadas no se corresponden con las realidades de estos usuarios, como hemos visto en los propios discursos de algunas profesionales que se mostraban críticas con lo hecho desde el propio Sistema de Servicios sociales. De la necesidad de este trabajo en proceso de acompañamiento hablaremos en las reflexiones finales, pero está claro que no es esta la clave en la que se han movido en los Servicios sociales, ni parece que vayan a ir en esa línea, sobre todo fruto de la situación actual con el desbordamiento en la demanda. Desde mi opinión es triste y duro escuchar discursos como el que a continuación muestro: *“Se trata de usuarios que han consumido gran cantidad de recursos, pero que son con los que ahora mismo estamos más cómodos, es decir, intentamos desgastarnos menos..., y con esto no quiero frivolar. Nosotros nos planteamos que a lo mejor el cambio en estos momentos no es posible, con lo cual las prestaciones que se dan o las intervenciones que se hacen son más de carácter sustitutivo, es decir, si no tiene para la leche del niño, se le tramita y no me preocupo de más, si hay que tramitar el salario social cada seis meses... y ya está”.*

¿Acaso no se puede hacer nada por cambiar la situación de estos colectivos?, ¿los tenemos que dar por perdidos en la sociedad?, ¿el cambio y la intervención con ellos sólo se puede hacer con recursos económicos o hay también una parte fuerte en lo educativo? Se achaca este posicionamiento a la situación de desborde del sistema por la crisis, pero ¿se ha hecho algo en línea de proceso y de generar cambios antes de la llegada de la crisis? Desde mi punto de vista, y aunque suene un poco duro, creo que en

la crisis (aumento de demandantes, disminución de recursos) se ha encontrado ahora la excusa perfecta para seguir sin hacer intervención social en profundidad y en procesos con los colectivos en situación de exclusión. Estoy convencida que este discurso aquí mostrado, hubiera sido el mismo hace cuatro años, pero basándose no en la situación de crisis actual sino en la falta de tiempo, de recursos humanos etc, como se ha podido comprobar en otras investigaciones (Jaraíz, 2011).

Pero como se ha comentado al inicio de este apartado, junto con “los de siempre”, aparecen ahora nuevos usuarios que las profesionales llaman “los normalizados”. Estos últimos provienen de dos situaciones bien distintas. Por un lado encontramos a los beneficiarios de la Ley de Dependencia, que forzosamente deben pasar por el SIVO para el inicio del procedimiento, y aunque en principio solo se trata de un trámite administrativo para iniciar la solicitud, posteriormente la relación ganará mayor profundidad cuando se establezca el PIA (Programa Individualizado de Atención). No obstante esta tarea no será competencia de las profesionales con las que he trabajado. En palabras de una de ellas *“cuando se pone en marcha la ley de autonomía personal, nosotros estamos atendiendo a mucha gente que ni por asomo pensamos que las íbamos a atender, entonces este tipo de personas han sido un aspecto muy normalizador de los servicios, y que viene a defender esa idea que defendemos de universalidad de los servicios sociales, esto no es sólo para pobres sino para todos los ciudadanos”*.

Pero principalmente este aire “normalizado” que ha llegado a los Servicios sociales lo traen las familias que acuden a los servicios sociales, en un principio, con un problema económico fruto de la crisis: *“sobre todo familias jóvenes que han tenido una buena situación laboral en la que tanto él como ella han estado trabajando y bueno pues lo típico, se han metido en una casa, o en un piso, con niños, y ahora se encuentran los dos desempleados, con una ayuda, hasta arriba y los familiares sin poder ayudarlos más allá de alimentos y poco más”*. Normalmente acuden a los servicios sociales para solicitar ayudas básicas como suministros o pérdida de viviendas ante el impago de hipotecas. Pero la situación de estos nuevos colectivos no queda ahí, y aunque estas eran las demandas iniciales, esta pérdida material ha traído consigo una fuerte afectación en las relaciones familiares a causa de esa pérdida material. Así no son pocas las familias que terminan solicitando también ayuda al Servicio de Orientación Familiar.

La actitud de las profesionales ante este nuevo colectivo va desde el desconcierto a la oportunidad. Desconcierto porque son perfiles de personas con los que en la vida se han

tenido que sentar, personas mucho más cualificadas, más preparadas, con más experiencia; y que suscitan un gran desconcierto por su aumento masivo semana a semana: *“sorprende mucho que, con todo este tema de la crisis está viniendo una población que jamás había venido, gente que tú le pides la vida laboral y lleva a lo mejor quince años trabajando o dieciséis y ahora con el tema de la construcción se vino abajo... y que vienen por primera vez aquí y de hecho en cada permanencia que es una vez a la semana, pues yo atiendo como a dos o tres personas nuevas”*. Pero decía que también supone una oportunidad porque al ser un colectivo más preparado, con más experiencia se pueden hacer ahora otro tipo de intervenciones: *“la nueva oleada de personas que está llegando a los Servicios sociales nos está permitiendo llevar a cabo un nuevo modelo de intervención (... ) hemos podido contar con otro tipo de actuaciones o intervenciones por ejemplo, intervenciones en lo socio-laboral, actuaciones de acompañamiento, hemos podido desarrollar otras actuaciones...”*. Hablamos de la crisis como oportunidad para la intervención social. Al ser colectivos que no parten de cero (como se les presuponen a los colectivos excluidos de los que hemos hablado anteriormente) trabajar con ellos se presupone más fácil, en la medida en que sí cumplen con lo planteado, ponen interés, cuidan las formas y además la posibilidad de éxito en la intervención es mucho más alta que con los otros colectivos, de ahí la positividad que el trabajo con “los normalizados” transmite.

El peligro que se corre ahora, desde mi punto de vista, en esta situación, y tal y como se ha podido ver en algunos discursos, es que todas las energías se vuelquen en estos nuevos colectivos, relegando a los colectivos tradicionales (vulnerables y excluidos) a un trabajo de mínimos, de status quo... Evidentemente el Sistema Público de Servicios sociales está para todos los ciudadanos, pero para todos, y parece ser que el discurso teórico que veíamos tan asimilado en el apartado anterior sobre el por qué de la intervención social desde el Estado (*“para combatir las desigualdades que tiene muchas personas desde su nacimiento”, “para corregir los grandes desniveles”, “para que todos tengamos las mismas oportunidades”*) queda ahora en un segundo plano ante la posibilidad de un trabajo más cómodo, más fácil y con más garantía de éxito (que es lo inusual en un sistema como este).

Para terminar con este apartado sobre la visión de las profesionales de los usuarios que atienden faltaría hablar de dos colectivos que no son ubicados por las trabajadoras sociales en ningunos de los dos sectores anteriormente analizados (*“los normalizados”* o *“los de siempre”*), entre otras cosas porque sólo son significativos en una de las zonas,

concretamente en la que se ha llevado a cabo esta investigación, la zona centro. Estoy refiriéndome a personas mayores e inmigrantes. Ambos colectivos se ubican principalmente en esta zona y muy en relación, como se explicó, con las casas de renta antigua o casas de vecinos, a las que pueden acceder fácilmente los inmigrantes por lo económico de su alquiler, y en el caso de los mayores porque son las casas donde han vivido toda la vida.

Que los inmigrantes sean usuarios de servicios sociales es fruto, en un principio, del procedimiento burocrático para legalizar su situación (procedimiento de arraigo, permiso de residencia, permiso de trabajo...). Hasta hace poco esta era la única causa explicativa del acercamiento de este colectivo a los servicios sociales, sobre todo porque las redes de autoayuda entre los inmigrantes son fuertes y se apoyan mucho entre ellos. Pero con la llegada de la crisis, este colectivo ha sido el primero en salir expulsado del mercado laboral, ya que estaba ubicado en aquellos ámbitos donde más se ha acusado la crisis (construcción, empleadas del hogar, hostelería...), por lo que ha tenido que verse obligado a acudir a los servicios sociales en la misma dinámica de los nuevos usuarios normalizados de los que se ha hablado anteriormente. Y como dice la profesional *“muchos vienen a pedir ayudas como el resto, porque para eso son ciudadanos de pleno derecho”*.

La presencia de los mayores está relacionada con las situaciones de soledad, bien por opción personal (porque no quieren dejar su contextos) bien porque las propias familias no se hacen cargo de ellos. Así como dice la profesional *“cada año me sale un caso gordo, estos de que viven solo, no quieren nada, no tienen familia y viven en condiciones infrahumanas, aun incluso teniendo medios económicos”*.

## ***B.2. Su visión sobre Cáritas.***

En relación a la visión que las profesionales tienen de la acción de Cáritas en su localidad sorprende encontrar dos posiciones completamente antagónicas.

Una visión muy positiva de Cáritas y de lo que hacen, basada en la idea de complementariedad. *“Yo pienso que el gran peso por Ley lo tiene la Administración, eso es indudable, pero está claro que sin los agentes sociales, sin las entidades sociales, y en este caso Cáritas, muchas de las cosas no funcionarían”*.

Reconocen en la acción de Cáritas una complementariedad en sentido amplio, es decir:

\* Complementariedad en la información:

*“como yo sé que ellos trabajan directamente en el terreno, cuando tengo alguna duda sobre alguna familia, como ellos están más cercanos al barrio, conocen a la gente del barrio de toda la vida, y manejan una información mucho más cercana de la que yo puedo tener”.*

\* Complementariedad en la intervención:

*“A mí me gustan mucho cómo trabajan, porque ellos la verdad es que le dedican mucho tiempo, que no es una intervención meramente asistencial.”*

*“Cuando hay casos de intervención familiar pero hay que hacer un seguimiento y demás, nosotros ahora mismo los educadores están en actividades comunitarias entonces tiramos de los voluntarios de Cáritas”.*

\* Complementariedad en los recursos:

*“Además en cualquier momento de necesidad y de escasez de recursos aquí en servicios sociales, ellos me quitan el golpe y no sólo asistiendo, sino atendiendo en cualquier tipo de problema”.*

*“Y es verdad que ayudan a mucha gente para las que nosotros muchas veces no tenemos recursos”.*

En esta visión positiva del hacer de Cáritas se sitúan aquellas profesionales que trabajan de forma continua con sus equipos de Cáritas Parroquiales correspondientes, que conocen a los voluntarios personalmente. En este posicionamiento se sitúa la profesional de la zona centro, a la que le corresponde la Cáritas Parroquial estudiada en esta investigación. Dice ella: *“yo sé que en la Cáritas Parroquial que me corresponde hay un grupo muy bueno de gente joven y que hace unas intervenciones más distintas. Tengo una buena opinión, y creo que sí, que han hecho cosas muy importantes”.* Aunque paralelamente reconoce la misma debilidad que como veremos plantean los voluntarios, la falta de coordinación operativa entre ellos: *“el problema entre nosotros y Cáritas no hay una buena...no es que no haya una buena, no hay una profunda relación, como vamos tan saturados...lo que sí procuramos es por lo menos no duplicar los recursos sobre las mismas personas, pero no hay una comunicación y una coordinación más profunda. Y yo, vamos, estoy segura que no es por un tema de resistencia por parte de nadie sino es que... Nos falta tiempo y el momento”.*

Pero como se ha dicho, junto a esta visión positiva, encontramos en otros profesionales una visión negativa y crítica sobre Cáritas y sus formas de hacer. *“A mí no me gusta la intervención de Cáritas y no me gustan, no porque no creo que no tienen sentido en el*

*momento actual en el que vivimos... ¡¡Ellos no pueden ser el sustituto del sistema público!! (...). Yo creo que nos costó mucho hacer un sistema público, y además público, con unos inicios, unos profesionales.... Como para que ahora nos vayamos por el desagüe con el voluntarismo y la religiosidad”.*

Esta visión crítica de Cáritas se basa principalmente en:

- Actuación muy asistencialista: *“Cáritas lo veo muy, bueno pues antiguamente, muy asistencial, muy benéfico y te lo doy porque yo quiero y nos da un poco de pena”.*
- Actuación muy paternalista: *“Pues la veo paternalista,... Yo me acuerdo que en un caso que había retirada de menores por medio, ellas me decían `hay que ver qué lástima’”.*
- Falta de formación del voluntariado: *“Son voluntarias sin formación, basándose en su fe y su creencia de ayuda al prójimo”.*
- Falta de criterios conjuntos a nivel local: *“En teoría ellos se reúnen una vez al mes para tener unos criterios homogéneos, pero eso después no es así, cada parroquia hace lo que le parece, y bueno la población sí que se queja porque, con la situación actual pues mucha gente se va a la casa de su madre, a la casa de su tío..., y entonces acceden a una u otra Cáritas y la atención es distinta”.*

Sólo reconocen la utilidad de Cáritas en la medida en que puedan utilizar sus recursos:

*“Yo la verdad es que los utilizo (que es sangrante que tengamos que utilizar recursos externos), porque yo en un momento no tenía educadora porque estaba de baja con lo cual había que hacer una supervisión más constante y de la organización doméstica de una chica... Y la verdad es que yo se lo pedí que si no le importaba y ella encantada de la vida”.*

*“Yo creo que no es cuestión de que los atienda, sino que lo que hay que ver es que si nosotros con el apoyo de sus recursos podemos ser mejores,.. ¿por qué? Porque le estamos garantizando un trato igualitario con respecto a la ley, porque damos confidencialidad de los datos, es código deontológico, es la práctica profesional... todo esto no lo garantizan ellos”.*

Este posicionamiento más crítico proviene curiosamente de las profesionales que no tienen relación con sus Cáritas parroquiales correspondientes, y que ni siquiera conocen

a los voluntarios. Pero sorprende ver que este posicionamiento también parta de la dirección del servicio, que al igual que en el caso anterior, tampoco mantiene una relación cercana con las Cáritas Parroquiales. Pero que además parece ser que también desconoce la colaboración de muchas de sus profesionales con sus Cáritas Parroquiales correspondientes.

Es evidente, que esta visión más crítica está asociada a un fuerte desconocimiento de lo que hace Cáritas y de cómo se organiza (circunstancia que se evidencia también cuando se analiza la percepción que los miembros de Cáritas tienen de los Servicios sociales). Así algunas de las cuestiones planteadas como falta de criterios comunes a nivel local, falta de formación o por ejemplo falta de protección de datos (por poner sólo algunos de los argumentos) podrían ser desmontadas con el simple acercamiento y conocimiento de las praxis concretas de las Cáritas Parroquiales por parte de algunas de las profesionales. De igual manera lo veremos cuando se planteen las críticas que los voluntarios hacen de la actuación de los Servicios sociales.

Aunque la relación entre Servicios sociales y Cáritas ya ha sido tratada en el capítulo dos y volverá a ser retomada en las reflexiones finales, entiendo que en este apartado es importante rescatar los discursos que han planteado algunas de las profesionales y que van en plena sintonía con mi propuesta: la importancia de la complementariedad de ambos contextos:

*“Yo creo que complementan un montón y muy bien lo que es la intervención que la Administración está legitimada a hacer”*

*“Yo creo que ellos pueden jugar un papel importante acompañando al sistema público, no sustituyéndolo”.*

Estoy convencida de que esa complementariedad es factible, posible y efectiva, y la cuestión será analizar cuál es el plus que una entidad como Cáritas y su voluntariado puede aportar a la acción que, por derecho, deben realizar los Servicios sociales.

### **C) SUS SENTIMIENTOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

Hablar de sentimientos en la intervención social, para el caso de las profesionales de los servicios sociales, supone partir, en primer lugar y obligatoriamente, del debate de la afectación personal por los casos que se tratan. Y digo obligatoriamente porque todas ellas han hecho mención a este tema a lo largo de las entrevistas. A este respecto, se

encuentran distintas posturas entre las profesionales que, en parte, tienen que ver con la trayectoria profesional, y sobre todo, y principalmente, con el tiempo que llevan ejerciendo la profesión. De esta forma se encuentran tres posiciones afectivas:

- Las profesionales que defienden una mínima afectación e intentan cuidar mucho este tema, reconociendo que el bagaje profesional les ha ayudado mucho al respecto:

*“Yo a estas alturas me siento más tranquila, no me crea tanto estrés venir a trabajar. Porque claro yo al principio, por mucho conocimiento teórico, una actividad tan delicada como pueda ser esta, a mí me quitaba el sueño, pero que me lo quitaba literalmente. Y bueno, poco a poco te vas haciendo”*

*“Mira yo ya procuro cuidarme mucho en esa parte, me ha costado muchos años poderlo hacer y ya difícilmente me siento atrapada, pero ten en cuenta que llevo treinta años. Y llegar a un punto de equilibrio, de que no me invada mi vida personal a mí me ha costado muchos años”.*

*“Con el trabajo, con el adiestramiento te vas haciendo más fuerte, ya los temas no te sorprenden tanto, porque yo me acuerdo que yo al principio el tema de menores me llenaba muchísimo, pero mucho, mucho, lo pasaba fatal. Yo me acuerdo la primera retirada que hice fue para mí muy traumática, muy dura porque aparte se la llevaron de la guardería, una niña muy pequeñita, una niña aparte que a mí me tenía ‘ganá’, me encantaba la niña. Y lo vivía por una parte de salvarla del infierno que estaba viviendo pero por otra parte la situación a mí me podía, y ahora a mí eso claro que no te pasa, por el adiestramiento”.*

Como se puede ver por sus propios testimonios, son profesionales que ya llevan mucho tiempo en el ejercicio de la profesión.

- Las profesionales que todavía todo les sigue afectando mucho y que aspiran a conseguir ese mayor distanciamiento:

*“Yo creo que tengo que aprender todavía mucho porque a mí me afecta mucho, la verdad, de momento me afecta mucho. Sí es verdad que ahora me afecta menos que hace cuatro años cuando empecé, y yo espero que dentro de diez años, pues sepa mantenerme más al margen de las historias”.*



*“Yo no soy capaz todavía de irme a mi casa y desconectar, yo no soy capaz. Yo he habido muchas historias aquí que me han tocado y yo ese día en mi casa nada más que hago darle vueltas cómo podríamos, cómo podría yo hacer o con quien hablar, yo todavía no soy capaz de desconectar. No sé si es porque llevo menos tiempo o...”*

Coincide en que estas son las dos profesionales que llevan menos tiempos en el ejercicio de la profesión.

- Las profesionales que defienden la importancia de la afectación para el desarrollo de esta profesión:

*“Afortunadamente todavía yo creo que me emociono con mi trabajo. Hay compañeros que dicen que lo que tienes que tener la cabeza fría, yo pienso que la tengo cuando la tengo que tener y cuando me tengo que emocionar con un caso me emociono y me emotivo y todo, lo cual pienso que es lo importante. Que eso de estar tú aquí como si fuera...pero que yo soy un Todo, que yo tengo sentimientos, que yo... que ya verás que yo no puedo desligar”.*

*“Y con tantas intervenciones que he hecho ya, pero que todavía me consigo emocionar y para mí eso es importante. (...) y a mí me parece importante porque yo pienso que lo que tienes es que...que tienes que palpar con este trabajo, sino me parece que tiene que ser muy triste”.*

Sorprendentemente estas profesionales llevan ya un tiempo bastante amplio en el ejercicio de la profesión, y aún así siguen defendiendo la importancia de la afectación.

Este debate sobre la afectación personal en la intervención social tiene una clara correlación con la diatriba que se planteó en apartados anteriores entre profesionalidad y vocación. De hecho, las profesionales que defendían el discurso de la profesionalidad sin vocación son las que defienden la importancia de la no afectación, y al contrario, las que defendían la importancia de lo vocacional de esta profesión también plantean la importancia del dejarse afectar. A este respecto se puede formular el mismo cuestionamiento que anteriormente se planteó ¿acaso se es mejor profesional si consigues una plena distancia con el usuario y su situación? ¿Se hará una mejor intervención, supuestamente más objetiva, si no empatizas con el otro? Personalmente creo que no por varias razones.

Primero porque tal supuesta distancia y objetividad no es del todo real. El eje teórico de esta investigación es que la intervención social construye sujetos en tanto en cuanto reúne a personas que como tales no son separables de sus sentimientos. Como dice una de las profesionales: *“no puedes evitar estar especialmente sensibilizada con una serie de temas más que otros. Como seas madre recién, están bueno que los niños, si has tenido un problema de pareja o de violencia...claro y así vamos todos, ¿no? Y en el momento que tengas una madre mayor o media pocha, el tema de los viejitos. Te sensibilizas claro. Claro y es lo suyo, verás que es lo normal, es previsible también”*.

Segundo porque mantener esa distancia afectiva se traduce, inevitablemente, en una distancia en la relación de intervención, y como se verá posteriormente en las reflexiones finales, el éxito de la intervención está en función directa de la interacción que se establezca con las personas con la que se intervienen: *“yo le he comentado muchas veces con mis compañeras cómo el conectar con un usuario conlleva que la intervención tiene buen resultado, y como hay veces que es que no, por nosotras mismas”*

Aún así, y al margen del mantenimiento de esa supuesta distancia para ser mejores profesionales, casi todas en sus discursos introducen el tema de la empatía como elemento de partida para llevar a cabo una buena intervención social, algunas, desde mi opinión, como discurso académico aprendido y otras, como una praxis real que intentan llevar a cabo:

*“Yo me pongo en su lugar, y pienso que si yo tuviera algún problema así, a mi me gustaría que me escucharan, por lo menos con el interés que yo les muestro. No me gustaría llegar a contar un problema tan delicado como los que se escuchan aquí y la persona que me estuviese atendiendo ni me mirase a la cara, apuntara cuatro notas y me citara para dentro de dos semanas”*.

*“Yo me intento poner en el pellejo de algunas personas y después cuando decimos: Es que las voces que pegan algunos... Y yo digo, yo es que me pongo ahora mismo en el lugar de esta persona y yo pegaría más voces, yo no podría llegar así. Demasiado bien llegan, porque se ven cosas... Coge una cita, que me tarda dos meses, ahora vengo a ti, tú me mandas a la bolsa, la bolsa dos meses para la cita y cuando me doy cuenta yo tengo una orden de embargo, llevo toda mi vida trabajando, encima tengo una hija con un problema de discapacidad, de lo que sea, he intentado también solicitar ayuda también para mi hija porque ella necesita unos recursos mucho más especiales, y tú ves*

*que es un circuito y han pasado meses y meses que estoy al borde del colapso y que nadie te ha dado una respuesta, ni nadie te ha hecho nada. Y viene aquí que está desde la siete y media para hablar conmigo, que resulta que yo voy a ser la que menos voy a poder hacer y todavía mantienes la calma, y todavía mantienen entereza y yo digo `si yo ya hubiera cogido por el cuello a alguien`”.*

Estas posiciones planteadas en torno a la afectación por las situaciones que se atienden, van a tener una clara correspondencia con la trayectoria profesional de cada una de las trabajadoras sociales y de cómo viven su profesión y sus contingencias asociadas. Así, las profesionales más jóvenes y que llevan menos tiempo en los servicios sociales, hablan, por un lado, de un sentimiento de rabia e indignación principalmente de cara a los usuarios:

*“Aquí llega gente que te miente, que sabes que te está metiendo la trola... yo muchas veces me río, porque además igual que yo lo sé, ellos saben que yo lo sé... Y entonces a lo mejor a las dos o tres semanas vuelven y me dicen, “oye que he vuelto con mi marido” y yo les digo “¿Qué has vuelto con tu marido? Si tu marido no se ha ido de tu casa nunca...”.. y la verdad es que en esos momentos así, yo las quiero matar. La verdad es que hay gente que juega al engaño y llevan veinte años jugando al engaño y que ya han engañado a todo el mundo... con esa gente si hay veces que te surge un sentimiento de rabia”.*

*“Hay algunas personas que se han habituado, se han acomodado totalmente a esa forma de vivir y además son muy exigentes. También porque desde la administración año tras año se les han ido dando una serie de recursos, de prestaciones económicas o de lo que sea. Y cuando tú dices mira ya no, este mes no se puede, son de las que son más agresivas”.*

Y por otro lado hablan de frustración y decepción, principalmente de cara al sistema y a las limitaciones de este, a la forma de proceder y de intervenir, quedando todo muy lejos de lo que habían pensado que iba a ser el desarrollo de su profesión en los años de estudio:

*“He tenido rachas de sentirme fatal, fatal, fatal de querer incluso dejarlo un poco por todo, porque vamos como vamos, tenemos mucho trabajo, no podemos intervenir bien... es un poco la decepción del saber lo que se debe hacer, y después lo que es la realidad*

*de esto, que no hay tanto recursos, que los recursos son limitados, que para acceder a un recursos tienes que cumplir muchos requisitos, los baremos son muy limitados, en fin que todo está muy encasillado...”*

*“Yo aquí me siento muy frustrada, muy frustrada porque es eso, toco muchas cosas pero yo no profundizo ni termino trabajando. Y además no cuentas con los recursos suficientes, no cuentas con el tiempo suficiente y las respuestas a las personas termina siendo algo que nunca me había gustado hacer, que es muy asistencialista. Y algunas veces digo: ¿pero yo soy trabajadora social o una mera, yo que sé?. Venga sí, ponme el vale y la lista de las ayudas...”*

De esta forma, sorprende ver como la sensación de “estar quemadas” es mucho mayor en estas profesionales más jóvenes que en las que llevan más tiempo. Pero entiendo que esto no deja de ser una etapa por la que todas las profesionales pasan, y así ha sido reconocido por las profesionales con más experiencia. Esa etapa termina pasando y la trayectoria puede seguir por dos vías bien distintas y que hemos visto reflejadas en las profesionales más antiguas.

Por un lado aquellas profesionales que tras pasar esa etapa de decepción y frustración, asumen la situación tal cual e intentan quedarse con lo positivo de su profesión. Son las profesionales que reconocen el gusto por su trabajo y para las que la vocación es un factor muy relevante.

*“Mira yo soy de las personas que digo que soy afortunada porque no vengo agobiada al trabajo, ni pienso: mañana es lunes. No me ha pasado nunca eso (...). Me gusta lo que hago, yo creo que es vocacional, yo no lo sabía, pero desde que empecé a hacer las prácticas me di cuenta que sí, que esto me gustaba”*

*“Me gusta porque es muy dinámico, muy cambiante, cada persona, efectivamente es un mundo en todos los aspectos...”*

Esta actitud positiva de cara a su profesión se enraíza en varios aspectos:

- La admiración que tienen hacia muchos de los usuarios:

*“¡Cómo logran salir para adelante!. Yo hice una visita a las chabolas y me quedé maravillada, como con cajas de cervezas tenían su canapé hecho, cómo con cosas recicladas iban decorando su casa... O por personas mayores que*

*viven solas y tiene la cocina mucho más limpia que yo, o padres con hijos discapacitados que no dejan de luchar... ”.*

*“En muchas personas admiración, porque es que de verdad que tú dices ¿cómo lo hace? ¿cómo lo estás haciendo teniendo todas las dificultades y...? He tenido un caso, aún me acuerdo de ella, el marido era enfermo, se murió el marido, se murió la madre, se quedó parada, encima le iban a... bueno bueno, en un año venirse abajo toda tu vida y digo ¿cómo lo haces? Y sigue para delante... entonces admiración por estas familias que se ven en una situación... ”.*

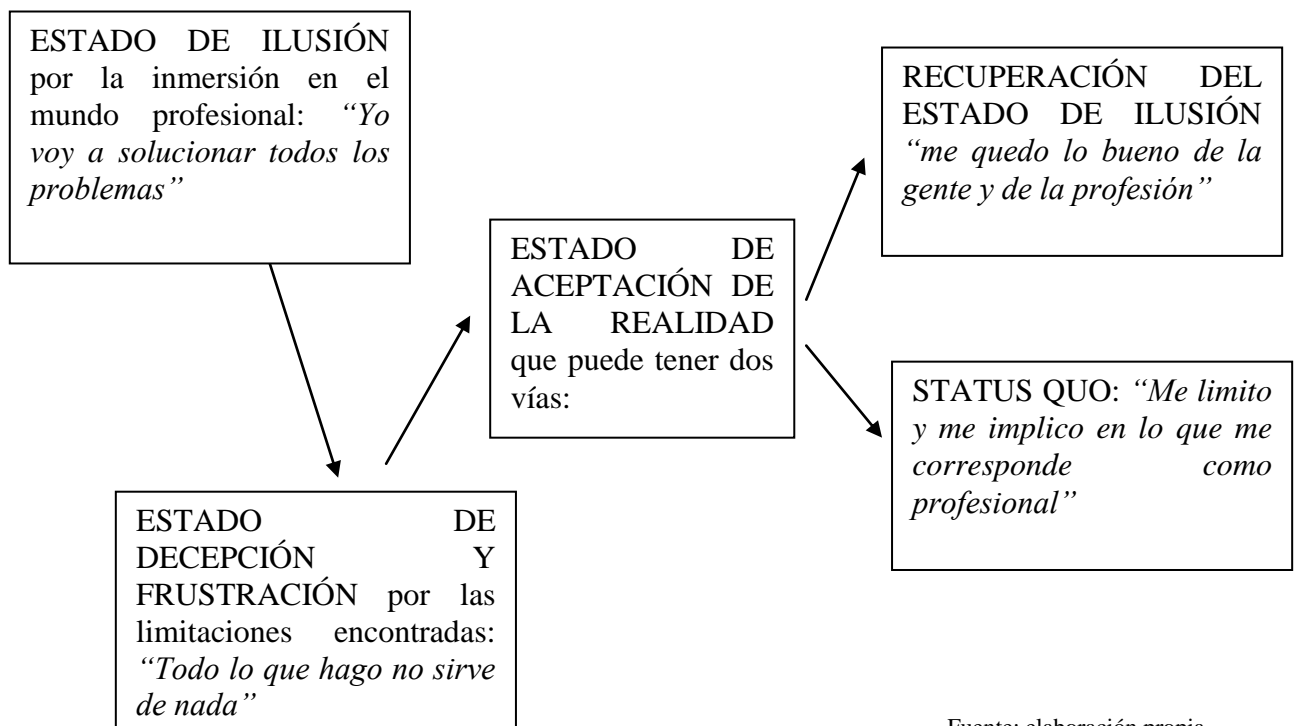
- La capacidad de aprender de estas personas y aplicarlo a su vida cotidiana:  
*“Yo considero que estoy divinamente, sobre todo porque es el ver diariamente situaciones de todos los colores, con lo cual yo digo que no me puedo quejar, no me puedo quejar en absoluto, y son ellos los que me han hecho ver eso. Que a lo mejor yo en otros momentos me hubiera quejado a lo mejor de que las lentejas se me han quemado, pero bueno me han ayudado a priorizar en la vida”.*
- Lo gratificante de ver que algunas personas les sirve de algo su intervención:  
*“Hay gente que con un apoyo y con una ayuda, luego son muy agradecidos, tú ves los resultados y con eso ya te vale”.*
- Sacan de ella los aspectos más positivos de su personalidad:  
*“Yo soy muy poco afectiva, por ejemplo, yo toco muy poco, entonces cuando alguien, o bien porque está en un momento de llanto por crisis y yo de pronto me encuentro que la estoy tocando el brazo y yo digo, ¡¡jostras esta mujer ha sacado algo de mí que es muy difícil!!”.*

Por otro lado aquellas profesionales que tras pasar esa etapa de decepción y frustración, asumen la situación tal cual. Como estiman que no pueden cambiar lo sustancial y más relevante de las situaciones que atienden, afrontan la profesión desde cierto conformismo y desmotivación. Es muy interesante comprobar que estas son las profesionales que denostaban la idea de vocación frente a la profesión:

*“Me iba a mi casa con todos los temas, me levantaba con los temas, y no podía ser, veras no tenía vida personal ninguna, era un coñazo y me llevaba horas y horas, trabajaba mañana y tarde hasta las nueve de la noche muchos días, y no sirve para nada (...) Yo me pensaba que podía con todo, me creía yo, mentira, mentira hasta que no te caes con todo el equipo y tienes que volver a empezar y a medirte y a reconocerte que estas mucho más limitada que tú tenías pensado (...). Así que ahora mido mucho mis fuerzas, si considero que es un tema que interesa, que es injusto procuro que el apoyo sea al 100% y sí trato de luchar. Pero sí es verdad que yo ya no lucho como antes, yo antes entraba en todas las batallas, ahora ya no (...). Valoro mucho la cronicidad o la no cronicidad o la capacidad que tienen las personas o no para poder salir. Hay muchas familias que no pueden y ya está y yo lo mantengo tampoco hago mucho más allá”.*

*“Yo lo que aplico son los criterios generales de concesión de ayudas porque por distintas situaciones acceden a los derechos de forma igual. Yo mi parte personal y de sentimientos intento trabajármela mucho para que no me afecte”.*

Profundizando en este análisis de las trabajadoras del SIVO se podría intuir una especie de itinerario en la evolución emocional de las profesionales del ámbito de la intervención:



Fuente: elaboración propia

El tránsito personal por este itinerario está íntimamente vinculado a dos de los ejes principales del análisis; por un lado, al debate profesionalidad versus vocación, y por otro, al grado de afectación personal en el ejercicio de la profesión. La posición de la trabajadora social en torno a estos ejes se asocia a una predisposición emocional que sin duda tendrá mucho que ver con los procesos de construcción de los sujetos en la intervención social. Pero junto a todo ello, no podemos desconsiderar el fuerte cansancio y agotamiento que todas, unánimemente reconocen debido al aumento de la demanda en la actual situación de crisis:

*“Llevamos ya dos años muy intensos de conflictos, de problemáticas graves, la gestión de recursos muchas veces es lenta, entonces contener a la población suponen un esfuerzo grande”.*

*“Ahora con el tema de la crisis, de la situación que estamos, yo llegó diciembre y estaba deseando irme de vacaciones. Estamos oyendo cosas muy fuerte, muy fuerte, gente perdiendo sus casas, gente en una situación muy comprometida, muy complicada y además con muy poco... Muchas veces los políticos deberían enterarse un poco más de esto, no quedarse en sus despachos”.*

Siguiendo con los sentimientos generados en la intervención social por parte de las profesionales de servicios sociales es importante destacar la presencia del temor y del miedo, aunque sea sólo en una minoría de ellas:

*“Y luego claro que vivo en la misma localidad y eso es lo peor para una trabajadora social, porque sales, te encuentras a la gente, y claro habrá gente que considerará que lo he hecho bien con ellos y otras que pensarán que no he hecho nada por ellos, entonces pues claro esas cosillas están ahí y te encuentras a la gente y tú no sabes por dónde te va a salir nadie. Y además la gente te viene diciendo porque tú.... Y verás ¡¡¡si yo soy el último mono del ayuntamiento!!”.*

*“Yo tuve un episodio que reaccioné bien porque me fui. Era una persona minusválida, muy cabreada, mediría un metro y medio (es decir, que a nivel físico se supone que no tenía mucho peligro), pero el único temor era que me fuera a dar un muletazo. Él me dijo, “por lo menos di lo que piensas”, y yo le dije “no a mi estas cuatro paredes me impiden decir lo que pienso, si pudiera decir lo que pienso...” Con lo cual yo sé que lo cabree más. Y en un momento dado que veía que no había manera de que ya se rindiera*

*y se fuera, pues fui yo la que me levanté y me abrí la puerta y dije, “fulanito, yo ya no tengo nada más qué decir, como tú no te vas, y yo no te puedo echar, la que se va soy yo”. Con lo cual ahí fue la explosión total. Había dos o tres personas fuera y les dije, “voy a cogerme un café, cuando esta persona decida irse, entonces podré seguir atendiendo a ustedes”, con lo cual la gente se quedó todavía más muerta, y yo pues fui a esconderme y a temblar en un rincón”.*

Pero, como ya sabemos, el mundo de los sentimientos es amplio y muy variado. Además del dolor compartido, de la empatía, del temor o el miedo, no podemos obviar el rubor, la inquietud y la incomodidad que puede provocar el poder del que las profesionales “disfrutan” en los procesos de intervención social: *“El poder que tenemos me fastidia en otras cosas, en decidir si tus niños se quedan contigo o no, que si tu padre va a una residencia o si no, no hay ayuda por la ley de dependencia, ese poder que sé que lo tengo porque además me lo da mi institución, mi firma tiene valor, porque lleva un sello con un escudo de un ayuntamiento, y ese poder me genera inquietud”.*

Considero que este sentimiento es también muy importante, sobre todo porque es fruto de una reflexión sobre lo que se hace, cómo se hace y desde donde se hace, huyendo así de los automatismos en las intervenciones sociales y sobre todo del mecanicismo en los papeles que desempeñamos. Es fácil ir vislumbrando como desde esta perspectiva de lo emocional emergen los sujetos en los procesos de intervención social.



**CAPÍTULO 8:**  
**Los voluntarios de Cáritas Parroquial.**

## **A) SUS TRAYECTORIAS, OPCIONES Y DISCURSOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

Para los voluntarios, la relación con el mundo de la intervención social, la pobreza y la exclusión social les llega en el momento en que entran a formar parte del equipo de Cáritas parroquial. Ninguno de ellos antes había tenido contacto con este mundo y con estas realidades.

La mayoría son personas con una alta cualificación académica (universitaria) o están en vías de obtenerla desde ramas muy diversas: química, ingeniería agrícola, relaciones laborales, empresariales, docentes, periodistas... Solo dos de las voluntarias se han formado en el ámbito de lo social (trabajadora social e integradora social) y ambas se orientaron hacia esas titulaciones a raíz de su trayectoria como voluntarias en Cáritas.

De partida, no deja de ser inquietante que personas que en general nada tienen que ver con el mundo de la pobreza y la exclusión, se dediquen a “intervenir con la gente”. Evidentemente veremos que esto no es tal que así, y que, además de los procesos de formación por los que han pasado, la inexperiencia del recién llegado se complementa con la de los más veteranos, de tal forma que incluso en los grupos de acogida se distribuyen por parejas que nivelan sus trayectorias (un veterano, con un novato). De esta forma los voluntarios presentan una doble trayectoria:

- por un lado la individual, y así dentro del equipo encontramos una gran variabilidad en la medida en que algunos llevan 18 años participando de la intervención social mientras que otros apenas unos meses. Esto, como se verá posteriormente, afecta inevitablemente a su forma de afrontar la intervención social.
- por otro lado la colectiva, y que en cierta forma condicionará mucho las trayectorias individuales, ya que, para el desarrollo de su acción los voluntarios son muy dependientes de la colectividad en criterios, tomas de decisiones y formas de hacer.

Esto supone ya una fuerte diferencia de cara a las profesionales de los servicios sociales en la medida en que ellas son mucho más autónomas en el desempeño de la intervención social. No necesitan compartir decisiones, criterios etc... porque les avala su profesionalidad. No es así para el caso de los voluntarios, donde ninguno de ellos es profesional en este ámbito, y por tanto, dependen unos de otro para construir las formas de hacer. La diferencia en los voluntarios vendrá dada en la mayor o menor experiencia

que como tales puedan tener y que les aportará un reconocimiento por el resto de voluntarios en la toma de decisiones y en las reflexiones.

Una vez planteada la importancia del sujeto colectivo para los voluntarios y la influencia que tiene en sus trayectorias individuales, sigamos profundizando en esas trayectorias personales, que en última instancia, es lo que nos interesa para el análisis de los sujetos de la intervención.

Como ya se ha comentado antes hay muchas diferencias en la antigüedad de la incorporación de los voluntarios al mundo de Cáritas y por tanto en sus trayectorias personales. Podemos establecer tres grandes grupos:

- Los que se incorporaron en torno a los años 1995 y 1997, y que por tanto llevan entre 15 y 17 años de voluntarios. Este grupo, a pesar de atesorar la experiencia más dilatada en el tiempo, no incluye a los más mayores en edad, y de hecho se sitúan en torno a los 30 y 40 años. Son voluntarios que en su momento de incorporación al equipo eran bastante jóvenes, libres de cargas familiares y amigos entre ellos, lo que facilitó mucho más la puesta en marcha del nuevo equipo. Son los voluntarios que convivieron con el antiguo modelo de trabajo: *“entonces la acogida se hacía con unas listas, además todo esto en papel al estilo antiguo. La ficha de la gente hecha en cartoncito, en su fichero, todo muy... además lo que se hacía era entregar un vale para un supermercado. Tú ibas con ese vale al supermercado, y allí lo cambiaba la gente por...entonces prácticamente lo que hacía era eso. Se hacía la acogida y venía la gente de siempre donde había una figura que este caso era la presidenta que era quien dijéramos la que decidía, los demás estábamos un poco ahí, hacíamos cada uno lo que podíamos...”*. Y por tanto son también el grupo que provocaron el cambio en las formas de hacer:

*“Poco a poco fueron entrando más gente, gente joven, entonces se empezó ayudando un poco a un giro al tema (...). Poco a poco se fue trabajando más en lo que era Cáritas. Un poco de más relación con Cáritas diocesana que te iba diciendo algunas cosas, te iban llegando algunas cartas de formas de actuar, de forma que el grupo fue creciendo cada vez más y en dos años pues se creó un buen grupo, se cambiaron muchas formas de trabajar y además gente joven y con muchas ganas de hacer cosas”*

*“A medida que va creciendo el grupo van creciendo el número de actividades, se van haciendo otro tipo, se abre más a la Parroquia, es decir la comunidad va*

*conociendo más que es lo que hace Cáritas, se empieza lo que te comentaba antes, nuevos planteamientos del tema del tipo de ayuda que estábamos teniendo, cómo se ayudaba a la gente, se revisaba los expedientes, se empezó a trabajar de otro manera, se creó además lo que era la Cáritas Arciprestal, empezamos a colaborar con otras Cáritas, más contacto también con la diocesana, empezamos a asistir, empezó la Escuela de Otoño”.*

Este grupo lo compondría 6 de los 15 voluntarios actuales que desde sus inicios se ha dedicado prácticamente a hacer acogida, aunque posteriormente han ido diversificando sus actividades, asumiendo los cargos de responsabilidad dentro del grupo e incluso fuera del grupo en otros niveles jerárquicos de la organización. Por simples razones generacionales, este grupo de voluntarios ha experimentado notables cambios vitales que afectan su presencia y actividad en el grupo (asuntos laborales, cuestiones de paternidad...) *“Estuve trabajando como voluntario en la acogida y en el año 98 por motivos personales marché fuera hasta el año 2001 en el que me vuelvo a reincorporar de manera activa”.* No obstante es un grupo que ha mantenido su compromiso con la Cáritas parroquial prácticamente desde sus inicios.

- Los que se incorporaron en torno a los años 2002/2003 y que por tanto llevan entre 9 y 10 años de voluntarias. Son un grupo generacional que se incorpora a raíz de su confirmación y por el contacto que tuvieron con algunos de los voluntarios del grupo anteriormente descrito: *“cuando me confirmé, bueno a través de un voluntario de Cáritas vino a nuestro grupo de catequesis, nos contó el tema, nos invitó a que nos llegásemos y me gusto mucho y a raíz fue cuando me acerqué y ya me quedé”.*

Este grupo lo conforman tres voluntarias de los actuales y en sus inicios comenzaron colaborando de forma puntual en campañas específicas como la de Navidad o Manos Unidas. Sólo cuando cumplieron la mayoría de edad y recibieron alguna formación se incorporaron a los grupos de acogida. A este respecto, este grupo tuvo una mayor trayectoria de visión y formación que los anteriores, antes de enfrentarse directamente con el mundo de la intervención social. Son un grupo que heredan ya el modelo de intervención establecido por el grupo anteriormente descrito.

- Los que se han incorporado en los últimos dos años. Este grupo de nuevas incorporaciones lo conforman un total de 6 voluntarios que son los que han abierto los extremos generacionales del colectivo ya que por un lado se ha incorporado tres personas más mayores (entre 55 y 65 años) y tres más jóvenes (16 y 17 años). Los

primeros se han incorporado directamente a la acogida previa formación y los más jóvenes se han incorporado al grupo de Animación Misionera, a la espera de la mayoría de edad para incorporarse a la acogida. Estas personas se han incorporado al equipo en pleno proceso de revisión y reflexión sobre las formas de hacer habida cuenta de la saturación de las demandas en estos tiempos de crisis.

Como ya se ha comentado en algún momento, este equipo no es común a la realidad de las Cáritas Parroquiales en general por su juventud, por ser bastante numeroso (lo que le permite llevar a cabo diversas vertientes de acción) y por su perfil de formación elevada. Esto ha hecho que se haya contado con alguno de estos voluntarios para el desarrollo de funciones y cargos que superaban el límite parroquial: coordinadores arciprestales, coordinadores de vicarías, miembros de la red de formación diocesana... Esto explica también que muchos de ellos (sobre todo los más veteranos y que han desempeñado cargos externos) tenga una amplia visión de Cáritas, de su deber ser y de su Modelo de intervención, y sobre todo, de la realidad de otros equipos de Cáritas parroquiales, lo que siempre ha repercutido en positivo en el ritmo y en el nivel de reflexión de la trayectoria colectiva del equipo. Pero más allá de esta visión positiva, el compromiso externo con la organización supone, en algunos casos también, una cierta disminución en la implicación de estos voluntarios a nivel parroquial (sobre todo suelen abandonar la acogida), lo que a veces puede ser vivido como más sobrecarga para el resto del grupo (puesto que ese hueco hay que suplirlo con el esfuerzo de todos los demás) y también como pérdida para el voluntario en sí mismo: *“el dejar la acogida te desconecta lo que es un poco de lo que es la realidad... Además a medida que vas abandonando lo que es la base te vas dando cuenta que la cosa cambia, es otra historia, es más burocracia, es más política, es más empresa, es más todo menos lo que debe ser... y eso quema, eso quema y yo lo que no quiero a que eso me afecte, porque sobre todo yo soy voluntario de mi parroquia”*. Aún así todos los miembros del grupo siempre han apoyado el desarrollo de este tipo de funciones, porque como dicen ellos mismos *“no deja de ser un servicio a la Iglesia, pero en vez de sólo en tu parroquia, a la Iglesia Diocesana”*.

Si en el apartado de las profesionales me sorprendía no encontrar una clara opción por el mundo del trabajo social y de la intervención social, en la misma situación me encuentro para los voluntarios. Su elección por ser voluntario de Cáritas en ningún momento aparece vinculada a una especial sensibilidad hacia las problemáticas sociales.

De hecho sus discursos reflejan claramente que su opción por Cáritas es una cuestión de Fe:

*“Mi opción de inicio es una opción cristiana de hacer algo, independientemente de donde terminara siendo...”*

*“Si me preguntas hoy por qué estoy en Cáritas pues te contesto que estoy en Cáritas por opción de fe. Pienso que es un pilar básico para el cristiano y que no puede faltar en su vida de fe”.*

*“Yo no sabía lo que era Cáritas. Mi opción era por un compromiso evangélico, por lo que era mi fe”.*

De esta forma, los voluntarios sienten la necesidad de comprometerse más como cristiano, con su comunidad parroquial, y la vía que obtienen para ello es entrar en el equipo de Cáritas. El momento en el que surge esa necesidad varía, para algunos fue una Misión Claretiana que vivieron en el año 1995: *“para todas las personas que acudimos a esa misión parroquial fue una llamada, un despertador que te suena en la vida...”* *“yo me sentía con la obligación de tenerme que ofrecer, de tener que hacer algo y opte por Cáritas”.* Para otros surge con la llegada de su confirmación: *“Empecé porque terminé de confirmarme y quería seguir teniendo un vínculo con la Parroquia”.* Pero sea cual fuera esa llamada al compromiso, la opción por Cáritas surge de una necesidad individual de hacer algo más en su vida de Fe, y fue Cáritas, al igual que podría haber sido cualquier otra de las pastorales de la parroquia:

*“Yo consideraba que yo necesitaba hacer algo más que no solamente ir a misa... Yo en ese momento en catequesis no me veía, porque el tema de los niños no era una cosa que a mí me llamara la atención y entonces yo en Cáritas entré un poco por probar, a ver cómo iba aquello...”.*

*“Me planteé muchas cosas, cuál era tu papel dentro de la comunidad y entonces te das cuenta que estás un poco como vacío, vacío en el sentido de ¿Qué aportó yo? ¿Venir a misa? y entonces cuando hablaron de esas alternativas.... fue por descartes, si esto no, esto no, esto no, ¿Qué me queda? Catequesis o Cáritas”.*

Desde esta opción de partida, en donde la sensibilidad hacia el mundo de la pobreza no aparece en ninguno de sus discursos, no puedo más que cuestionarme hasta qué punto esa opción de Fe es suficiente o se necesita algo más. ¿Acaso no hace falta cierta sensibilidad hacia el mundo de lo social para poder entenderlo y querer hacer algo por cambiar las situaciones? Evidentemente creo que sí, que esa inquietud por la pobreza es necesaria si se quiere hacer una buena intervención social y, de hecho, los mismos voluntarios reconocen el haberla descubierto, una vez ya participando en la institución, aunque no desde el inicio.

*“Yo entro ahí sin conocer que es lo que es, dónde iba. Hombre, yo sabía que existía Cáritas, yo sabía a lo que se dedicaba Cáritas pero la información que le llega a la gente un poco desde fuera: Cáritas repartía bolsas de comida, Cáritas atendía a los pobres, pero es en la medida en que vas entrando y te vas dando cuenta de este mundo”.*

*“Soy católico, vivo desde muy pequeñito, casi desde los seis años en la parroquia, había escuchado mucho hablar de Cáritas, pero no había participado de forma activa dentro del equipo, entonces no lo conocía. Pero una vez que estás dentro y trabajas con la gente te va enganchando un poco porque es el contacto con la gente..., la forma de mirarte, de agradecerte, el trabajo en si ¿no?, el ver que estás prestando un servicio a la comunidad y al mismo tiempo estás creciendo también como cristiano, porque te hace cuestionarte muchas cosas, te hace trabajar hacia fuera, pero mirar mucho hacia dentro....”*

De esta forma si retomamos el debate que surgió con las profesionales sobre la vocación versus profesión, se puede decir que los voluntarios se sitúan en el lado opuesto de la balanza... Se definen desde lo puramente vocacional, aunque no una vocación hacia el mundo de la intervención social sino una vocación hacia su vida de Fe, una vocación cristiana. Como ya he dicho anteriormente creo que con esta vocación por sí sola no es suficiente. Hace falta también esa otra vocación hacia el mundo de lo social, las dos se complementan, puesto que van en la misma línea. Si nos quedáramos sólo en la vocación cristiana faltaría mucho de la sensibilidad para enfrentarse a los rostros de la pobreza, y si faltara esa vocación cristiana, evidentemente no estaríamos hablando de unos voluntarios de Cáritas, sino de voluntarios de cualquier otra entidad no eclesial. En

efecto la Fe es lo que ha de identificar a un voluntario de Cáritas, pero no sólo la Fe, también la opción por los más pobres y necesitados.

Pero superando el debate de las vocaciones.... ¿solo basta con tener vocación? ¿La vocación en sí misma es garante de una buena intervención social? Evidentemente para los voluntarios sí, y desde mi punto de vista, entramos en una posición dicotómica tan simplista como la que ya habíamos encontrado entre las profesionales. En este caso, los voluntarios asocian lo vocacional con la entrega, con la calidez, con la acogida... como si la profesionalidad fuera sinónimo de frialdad, distancia o falta de interés: *“nosotros tenemos un contacto más directo con la realidad por nuestro carácter de voluntario que el puramente técnico”*. Entiendo que la realidad nunca es tan dicotómica. Podemos encontrar profesionales que entregan su vida al mundo de la intervención, viven con la gente sus situaciones y se implican, e igualmente podemos encontrar a voluntarios que pueden resultar muy distantes a las personas, haciéndolas sentirse mal e insinuándoles que se merecen la situación por la que están pasando. La cuestión, como ya dije en el epígrafe anterior, no es si es mejor ser profesional o ser vocacional, la cuestión es saber compenetrar ambas, y así, que los profesionales tengan una clara vocación por lo que hacen y que los voluntarios, desde su vocación, intenten hacer una intervención de la mejor forma que se pueda, de manera que se garantice lo mejor para las personas con las que se está trabajando, para lo que necesitarán formación y orientación.

La justificación del porqué hay que intervenir socialmente, de nuevo se encuentra, para estos voluntarios, en razones religiosas, quedando la justificación social en un segundo plano y presente en muy pocos de sus discursos. En este sentido hay una plena coherencia con lo que ya se ha analizado en cuanto a su opción por Cáritas. Todos coinciden en que la razón de intervenir socialmente desde la Iglesia está en seguir a Jesucristo, que fue el primero que optó por los más pobres:

*“Los que nos consideramos seguidores de Jesucristo y los que leemos el Evangelio y vemos cual es la doctrina de Jesús pues... los pobres son mis preferidos, y a partir de ahí pues... cualquier persona que tenga una necesidad es el mismo Jesucristo el que tiene una necesidad”*.

*“La Iglesia tiene que ser sensible ante las injusticias del mundo y ante las necesidades y evidentemente tiene que intervenir porque la pobreza existe, por mucho que se quiera esconder, y las desigualdades, y el hambre.... y la desdicha de muchas personas. El cristiano no se puede quedar impasivo ante esta situación ¿no? Dice el evangelio que*



*“¿cómo se puede amar a Dios y no se puede amar al prójimo?”. Y si hay personas que lo están pasando mal es obligación, no deber, sino obligación del cristiano pues trabajar con estas personas que son sus hermanos, con el prójimo”.*

*“La opción por los pobres es básica en la vida de un cristiano, porque el primero que optó por los pobres fue Jesucristo. Entonces yo considero que es uno de los pilares básicos dentro de la forma de vivir la vida de un cristiano. Yo no concibo una parroquia, una comunidad sin un equipo de Cáritas. Pero no ya sólo un equipo sino una comunidad que viva su fe volcándose en las personas que más lo necesitan y que son los colectivos más desfavorecidos”.*

*“De las cosas que hacía Jesús más importantes era dignificar a la persona y para dignificar a la persona yo creo que debe de estar socialmente pues...bien; situada en la sociedad, con sus necesidades básicas cubiertas, emocionalmente estructurada y entonces yo creo que el gran mandato de Jesús es atender especialmente a los necesitados, de hecho pasó por la vida teniendo la opción fundamental por ellos. (...). Yo creo que la principal misión de la Iglesia es humanizar nuestro mundo y dignificar a las personas y hacerle ver que la solidaridad es posible para todos, que el mundo puede cambiar y desde ahí... yo no entiendo Iglesia y Evangelio sin dignificar a la persona”.*

Es destacable el profundo nivel de conocimiento religioso y del dogma cristiano que muestran los voluntarios en sus discursos. Un nivel no equiparable en el discurso de lo social, que como ya he comentado, aparece mucho menos presente y de forma muy puntual. Aquellos voluntarios que sí plantean justificación social de la intervención (además de la religiosa que es la prioritaria), la establecen en tres sentidos:

- Porque los problemas sociales son responsabilidad de todos: *“las situaciones de crisis y que haya personas que lo estén pasando mal eso, socialmente le afecta a toda la sociedad y es responsabilidad de toda la sociedad”.*
- Para ayudar a la igualdad de derechos: *“porque todo el mundo tiene derecho a una vida como la disfrutamos los demás, no?”.*
- Para cubrir donde el Estado no llega:

*“Hay que actuar porque bueno son colectivos que se escapan a las ayudas que pueden recibir de las administraciones o otras entidades. Son colectivos a los que no llega la Administración o llega a una parte y a otros no”.*

*“Porque no hay nadie que los atienda, porque la sociedad está muy mal formada. Claro porque si los Servicios sociales atendieran, si el Ayuntamiento atendiera, entonces no existiría Caritas, pero como son pobres que es que no tienen dónde ir ¿dónde van? A la parroquia, a Caritas”.*

En este último argumento encontramos una visión muy crítica de la intervención social de la Administración Local, concretamente de los Servicios sociales. Este tema será retomado con posterioridad, cuando hablemos de la visión de los voluntarios sobre los Servicios sociales Municipales.

Nada tienen que ver estos discursos argumentales de la intervención social con los analizados en las profesionales, donde su justificación era por razones sociológicas (eliminar las desigualdades del sistema). Esta visión más sociológica, más estructural no aparece en el discurso del voluntariado, aunque sorprende que, tal y como se verá a continuación, ponen mucho el acento en la lucha por el cambio de estructuras como una de las claves de una buena intervención social.

A diferencia de lo que pasaba con las profesionales, los voluntarios sí presentan un discurso muy unificado sobre cuáles deberían ser las claves para una buena intervención. Esta unidad en el discurso (muy institucional) puede ser fruto de la semejanza de formación que han recibido los voluntarios mediante las distintas vías de Cáritas: cursos de formación para voluntarios, encuentros.... Y por la “herencia” que se transmiten unos a otros en la reflexión colectiva. Defienden que una buena intervención pasa necesariamente por una intervención con la persona o familia, pero paralelamente con una intervención de mirada más amplia, de cambio de estructuras. Es muy clarificador el discurso de uno de los voluntarios desde la metáfora de la Caña y el Pez tan conocida en el mundo de Cáritas:

*“Primero hay que darle a la gente unos medios, unos mecanismos para que, mientras que aprende a pescar, pueda comer todos los días y pueda terminar el proceso de aprendizaje de la pesca. Y evidentemente, también hay que preparar el río para que en él pueda pescar todas las personas que lo deseen”.*

*“Digamos que la intervención con la persona no lleva más que a aliviar su situación pero no a solucionarla. Hay que moverse a otro plano superior mediante medidas estructurales. Y también aparte la concienciación. Intervenir solo sin olvidar que hay que dar a conocer la realidad y concienciar pues no termina tampoco a solucionar del todo”.*

Al igual que hicimos con las profesionales adjuntamos un cuadro con aquellos elementos centrales para una buena intervención desde la visión voluntaria, organizados desde los mismos elementos: estructurales, metodológicos y relacionales.

<b>ELEMENTOS ESTRUCTURALES</b>	<b>ELEMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>ELEMENTOS RELACIONALES</b>
Denuncia pública de la situación social	Conocimientos de las situaciones, análisis de la realidad	Escuchar a la persona
Sensibilización de la sociedad ante los problemas sociales en distintos niveles: en la comunidad parroquial, en el barrio, en el pueblo, a la sociedad general.	Establecimiento de un plan de trabajo con la persona.	Que ellos sean los protagonistas de su proceso. Establecer objetivos desde su realidad, y no desde la nuestra.
Lucha por el cambio de políticas sociales	Llevar a cabo un seguimiento, un acompañamiento de la situación.	Ponerse en el lugar de ellos: empatía.
Lucha por un cambio de modelo social desde otros valores.	Disponibilidad de recursos materiales	No juzgar, tratar a la persona con dignidad.
	Trabajar con otros (administración) coordinadamente.	Crear en la posibilidad de cambio de la situación y de la persona.
		Establecimiento de una buena relación.

Como se puede ver, se trata de un marco ideal en el que se deberían de llevar a cabo las intervenciones sociales, cubriendo todos los aspectos (estructurales, metodológicos y relacionales), tal y como ocurría en el apartado sobre las profesionales. A este cuadro habría que añadirle la importancia que los voluntarios otorgan a la formación para el desarrollo de una buena intervención social: *“Yo creo que fundamental primero es la formación, la formación porque estás trabajando con personas y al igual que puedes conducirla hasta un objetivo bueno a lo mejor un mal acompañamiento tuyo puede ser incluso hasta más perjudicial, le has creado dependencia de ti. Para tú tener que trabajar tú tienes que saber sobre lo que estás trabajando porque difícilmente tú vas a poder iniciar un proceso con alguien si tú no conoces cuales son la fases, cuales son las distintas alternativas, cuales son las causa”*.

Los voluntarios son conscientes del carácter idealizado del discurso reflejado en el cuadro anterior, sabiendo que en sus praxis diarias no todos los elementos están presentes. Para ellos el trabajo individualizado es un hecho, pero reconocen tener abandonada la dimensión más estructural de su acción: *“El tema de la denuncia... Yo considero que esa es la parte que más abandonada está. Porque, a lo mejor por las circunstancias en las que estamos, por el momento, por las circunstancias de crisis... estás tan desbordado con el tema de la acogida a nivel del día que tu atiendes a esa persona que no te da tiempo a abarcar mucho más entonces... se intenta, pero yo creo que ahí es donde más se falla. O sea, que a lo mejor a nivel personal, del trato de tú a tú con la personas, más o menos, después del tiempo, después de los años, yo creo que se controla y se intenta más o menos hacer bien, y, aunque tengamos nuestros fallos, hay cosas de las que antes te das cuenta que las hacías mal y que con el paso del tiempo mejoras... pero la barrera esa de ahí afuera, del trabajo de cara a la sociedad, esa parte está bastante poco trabajada todavía, yo considero que ahí hay todavía un vacío grande.”*

Si analizamos este cuadro y lo comparamos con el planteado por las profesionales, los voluntarios otorgan muchas más importancia a los elementos relacionales para una buena intervención, a diferencia de las profesionales, que le dan esa mayor importancia a los elementos metodológicos. En el fondo cada uno de los agentes da la importancia a lo que más puede aportar, de una forma simbólica y generalista; los voluntarios “el estar” y los profesionales “el saber”. Ambos aspectos plenamente complementarios y que va mucho en la línea del papel que cada uno de estos agentes

pueden tener en el desarrollo de una buena intervención social. Este asunto lo retomaremos en las reflexiones finales.

## **B) LOS OTROS: SU PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA Y DE LOS SERVICIOS SOCIALES.**

### ***B.1. Su visión sobre las personas que acogen.***

Los voluntarios organizan a las personas que acogen en tres grandes grupos:

- Personas mayores: son personas con pensiones pequeñas (jubilación o no contributiva), que viven en las casas de vecinos del caso histórico. Son personas que necesitan de algún apoyo económico ante un gasto que les llegue de imprevisto, que pueden tener familia a su cargo y que no pueden sostener la carga solo con su pensión, que necesitan algún tipo de arreglo en sus viviendas o bien que simplemente necesitan hablar y sentirse escuchadas.
- Personas en situación de grave exclusión: son personas con adicciones, vinculadas a la delincuencia y que suelen ser poco constantes en el proceso de intervención (algunas veces vienen el día que les toca otras veces no). Suelen vivir en casas ocupadas ilegalmente, y no son muy numerosos por las características de la zona.
- Inmigrantes: son personas sin empleo, cuya falta de recursos hace que necesiten recurrir a Cáritas para pedir ayudas de alquiler, pago de suministros, ya también ayuda en la búsqueda de empleo. Suelen vivir en las casas de vecino del caso histórico, como ocurre con las personas mayores.

Junto a estos tres colectivos más tradicionales de esta Cáritas Parroquial, aparece un nuevo colectivo fruto de la crisis actual. Son personas que han tenido un nivel de vida medio/alto y a las que la expulsión del mercado laboral ha hecho insostenible el ritmo de vida anterior (pago de hipotecas, deudas...). Suelen ser personas conocidas por los voluntarios e incluso muchos de ellos miembros de la comunidad parroquial, lo que en algunos momentos puede dificultar el proceso de intervención social.

Los voluntarios, al igual que las profesionales, reflexionan sobre el origen de estas situaciones que atienden. Sus razones pueden ser articuladas en tres grandes bloques:

- a) CULTURALES: son a las que le otorgan más importancia casi todos los voluntarios, principalmente a esa idea de modelo de vida heredado de muchos de sus usuarios, y en lo que coinciden plenamente con el discurso de las profesionales:

*“La mayoría, por no decirte todos, presentan algún tipo de, no sé, si de desarraigo familiar... yo creo que son personas que ya en su infancia eso lo han venido viviendo, entonces son personas que han vivido una situación de falta de escolaridad, han vivido en su casa algún tipo de malos tratos, ahí no ha habido estructura familiar, sino que bueno, un poco han vivido por la mano de Dios. En algunos casos sus padres ya habían sido atendidos por Cáritas. Entonces son gente que bueno cuando tú las conoces y conoces un poco su historia pues sabes que tarde o temprano iban a desembocar donde están”.*

*“Son personas que por su trayectoria familiar arrastran eso desde pequeños, son pobres de nacimiento por decirlo de alguna manera, son personas que por el entorno que han vivido, por el entorno familiar y social que han vivido es imposible que esta persona pudiera estar de otra manera, lo que no es lógico o lo que no sería lógico es que esa persona pudiera tener otra actuación, otra forma de vivir, otra forma, son personas que han caído en drogas, en delincuencia, en prostitución, porque es lo que la vida le ha ido arrastrando desde su infancia, desde su niñez, porque es lo que han visto en casa, porque es el entorno que han vivido, porque es la educación que han recibido, entonces eso arrastra a las siguientes generaciones, a la siguiente,...”.*

*“Son personas que proceden a su vez, es decir sus antepasados, sus padres, sus familias eran personas que acudían también a este tipo de servicios o que vivían ya de forma desestructurada. Son personas que lo que han vivido eso, han vivido en situación, los padres a lo mejor eran toxicómanos, bebían, estaban en la cárcel, iban a pedir y ellos se han criado, han vivido en ese ambiente y ya vienen diríamos con esa tara...”.*

También en este bloqueo de causas culturales podemos incluir todas aquellas causas que justifican, desde sus discursos, la asistencia de inmigrantes a su Cáritas, que ocupan un papel destaca en el perfil de usuarios que ellos atienden. Estas causas están relacionadas con:

- Falta de adaptación cultural: *“Y en el caso de los inmigrantes, pues personas que vienen, básicamente sin nada o con lo justo, con una mentalidad además*

*pienso distinta, por su cultura, por forma de entender las cosas, y que aquí les cuesta más quizás adaptarse, quizás el ritmo de vida de aquí es aparte mucho más elevado”.*

- Barreras sociales: *“Más todas las barreras también que por desgracia, muchas veces la sociedad española sigue poniendo a los inmigrantes, a marroquíes, islámicos, etc.”.*
  - El estar ubicado en los sectores de más baja cualificación en el mercado laboral y haber sido los primeros en ser expulsados del mismo con la crisis: *“Yo creo que también son personas que vienen sin preparación, sin conocimiento, sin saber dónde acudir muchas veces, sin orientación, entonces eso quiera que no agudiza más la situación de ellos. Son personas que a lo mejor han vivido hasta la situación de crisis un poco al día pero que en el momento de que las cosas se han torcido. Son personas que cubrían puestos de trabajo que nadie quería y hasta la época de crisis se mantenían más o menos con eso pero que claro al cambiar la situación, ahora hay muchas más gente que demanda esos puestos que antes no quería nadie y eran los que ellos cubrían”.*
  - Falta de una fuerte red familiar de apoyo: *“Son personas que no tienen familia a la que acudir, las redes familiares aquí son prácticamente nulas o si existen están en la misma situación que ellos, entonces no pueden acudir a nadie porque al que acudan va a estar peor que tú o peor; entonces yo creo que eso acentúa más el problema el tener que acudir desde el primer día a un sitio para pedir ayuda porque no dispone de nada ni de nadie que te pueda ir echando una mano hasta que la situación se vaya arreglando un poco”.*
- b) ESTRUCTURALES: Al igual que pasaba con las profesionales, plantean la desigualdad desde el origen, por el lugar de nacimiento, por el propio sistema:
- “Nosotros hemos atendido en nuestra parroquia yo diría que una pobreza heredada, porque han nacido en un determinado barrio, en un determinado contexto, con unos determinados modelos de familias...”*
- “Donde han nacido, han tenido todo tipo de condiciones adversas desde familiares, de maltrato, probablemente de hambre, de caos, eso ya lo han vivido ahí, con lo cual ya están como pre-orientados a sufrir la misma consecuencia”.*

Pero los voluntarios amplían más y establecen otros tipos de causas estructurales como las vinculadas a determinadas problemáticas sociales como la drogodependencia, el desempleo o las bajas pensiones (para el caso de las personas mayores). Y sobre todo aluden como causa estructural (sobre todo relacionado con los nuevos perfiles que se están atendiendo fruto de la crisis) al modelo de sociedad en el que hemos vivido todos y del que todos hemos sido partícipes: *“Lo que hemos vivido no era normal, gasto, consumo, comprar, hipotecas, un piso, un chalet en la playa, un cochazo..., y es que eso no era sostenible..., ni bueno. Es el consumir, el tener... y por algún lado tenía que reventar...Y todos hemos estado en el carro, por lo tanto todos somos responsables de lo que está pasando...”*. Un modelo que, según ellos, nos ha hecho olvidarnos de determinados valores: estar atentos al otro, de la cercanía, del apoyo mutuo, de lo colectivo... *“la sociedad también aísla y margina con lo cual es un círculo vicioso porque ni la persona está capacitada para romper ese círculo ni la sociedad se lo va a poner fácil”*. Y donde, por ejemplo, la soledad es un hecho determinante para uno de los colectivos más atendidos por este equipo parroquial: *“la mayoría de los mayores que vienen es que están siendo atendidos porque han sido abandonados de parte de la familia, están solos y entonces empiezan a aparecer algunos impedimentos físicos o de salud y empiezan a dejarse, o personas que están viudas, hombres, etc. que se empiezan a dejar, dejar y que hace falta un acompañamiento, un estar pendiente, etc. Pero principalmente pienso yo que esa situación se da por soledad, porque no tienen una familia donde respaldarse, ni unos hijos que estén pendientes de ellos.”*

Considero interesante esta alusión al modelo de sociedad y a la autocrítica que hacen los voluntarios de sí mismos, en cierta forma como copartícipes de la sociedad y su sistema de valores y comportamientos.

- c) DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES: Por último también los voluntarios aluden al papel que han tenido los servicios sociales en la creación de dependencias de determinados colectivos, desde un discurso muy crítico que merece la pena transcribirlo en su totalidad: *“Desde la administración se han tratado como los que no hay nada que hacer con ellos desde el principio y hoy te doy esto y mañana te callo pagándote lo otro, y se van manteniendo así... Dependientes, se les ha hecho dependientes de la administración. Y ellos han vivido de sus padres que si mi madre*



*iba y daba dos voces a tal sitio le daban dos meses para trabajar y después le daban el salario social y después le pagaban no sé cuanto... Es que están criados en eso. Y se saben mover perfectamente por esos sitios, saben con quién tienen que hablar. No se ha hecho nada y porque como con esta gente no se puede hacer nada, pero no se puede hacer nada ni con ellos ni con los hijos, y los hijos probablemente caigan lo mismo que los padres.”*

Como se puede comprobar el análisis sobre el origen de las situaciones que plantean los voluntarios es bastante extenso y muy similar al que hacían las profesionales. Yo diría que incluso un poco más amplio, en la medida en que, prácticamente atendiendo a las mismas categorías de causas, amplían más en la variabilidad interna de las mismas, como reflejo quizá de un conocimiento más cercano a la praxis, al día a día, a lo que pasa con la gente, si cabe, que el que ya mostraban, y con suficiencia, las profesionales. La visión que los voluntarios tienen de las personas que acogen se mueve en dos polos opuestos, desde el reconocimiento hasta la crítica, dependiendo del perfil al que se estén refiriendo. Todos de partida hablan de la confianza en las personas y en su necesidad:

*“Evidentemente el que viene y el que se acerca a Cáritas es porque, en la mayoría de los casos, lo necesita. No creo yo, que nadie que no lo necesite venga”.*

*“Tienen necesidad obviamente, nadie viene por gusto a pasar la vergüenza”*

*“El que viene es porque realmente lo necesita”.*

Desde el plano discursivo, alguno de ellos hablan de la importancia de esa confianza de partida, de ese no prejuizar, desde su ser como cristianos: *“Pienso de ellos que son hermanos que necesitan ayuda, y que son, que es la mano de Dios la que está llamando a mi vida para ayudarlos. Yo en principio no prejuzgo a las personas que vienen, porque desde el que está en la calle hasta excluidos como hablábamos antes, hasta inmigrantes o la nueva realidad que hay ahora, pues tienen un problema y necesitan una ayuda”.*

Pero automáticamente enlazan estos discursos más desde el deber ser, desde la teoría, con la de crítica que proviene de la dilata experiencia de muchos de ellos. Esta crítica aparece en torno a dos ideas:

- La picaresca:

*“Y también no voy a negar, porque todo el mundo no es inocente de que hay personas que vienen con la picaresca y vienen un poco a sacar, sin necesidad”.*

*“También hay veces que también pienso que hay gente que tiene un poco de cara y... pienso que hay gente que en realidad no lo necesita”.*

*“Hay otros que vienen por si cuela. Si vengo y me lo dan, pues mejor”.*

Esta crítica a la picaresca, aunque también aparecía en el caso de los profesionales, parece que es mucho más frecuente en el ámbito del voluntariado. Parece ser que es un tipo de estrategias más utilizada por los usuarios en el contexto de Cáritas que en el de la administración. ¿Acaso es más fácil engañar a los voluntarios que a los profesionales? ¿Podría ser porque los primeros se les presuponen que se mueven más en el ámbito de lo sentimental, de la pena y los segundo más en el ámbito de la razón, de lo normativo? Pues posiblemente esa sea la imagen que tengan los usuarios de unos y de otros, aunque si atendemos a sus praxis, a lo mejor tal diferencia basada en estereotipos no es tal que así.

- El acomodo: *“Algunos llegan sin poner todo de su parte, porque es mucho más cómodo que te lo den en la mano que intentar apechugar y hacer frente a la situación”.*

Acomodo que en muchos casos se convierte en exigencia: *“otros vienen exigiendo, como nos han dicho el mes pasado: ‘que el mes que viene me tienes que pagar el alquiler’ no, no, hija no, vamos a intentar ayudarte, pero a mí no me vengas aquí...”.*

En ese acomodo (que también era criticado por las profesionales) también tendrá algo que ver el tipo de intervención que los voluntarios han hecho hasta ese momento con esas personas. Si la persona ha estado acostumbrada (como planteaba para el caso de los servicios sociales) a que le den las cosas sin esfuerzos, es normal que quiera seguir ahora en la misma dinámica.

Pero a pesar de esta visión crítica, comparten en reconocer la admiración, la valentía y el esfuerzo que para mucha gente supone ir a Cáritas. Sobre todo porque Cáritas tiene un mayor estigma en la medida en que hasta hace relativamente poco tiempo acudían los que estaban en peor situación. Era el sitio de los últimos de los últimos.

## **B.2. Su visión sobre Servicios sociales.**

La visión que los voluntarios tienen de los Servicios sociales varía entre ellos, al igual que pasaba entre las profesionales. Algunos de los voluntarios (aunque una minoría) parte de una comprensión y de una consideración de los servicios sociales, teniendo mucho reparo a la hora de entrar a valorar lo que hacen o como lo hacen: *“Yo creo que los Servicios sociales interviene con la mayoría de las personas que atendemos, de mejor o peor manera que yo ya en eso no voy a entrar ni yo voy a cuestionar la labor ni el trabajo de nadie porque me imagino que esta situación que desborda a los equipos de Cáritas, desborda también a la Administración y desborda a los Servicios sociales”*. Entiendo que este reparo a no juzgar a los servicios sociales es por la capacidad de algunos de ellos de ponerse en su lugar, sobre todo en el lugar de las profesionales, que en el fondo son las que viven el día a día de los rostros de los usuarios, de las presiones, de la falta de recursos... Esa empatía entiendo que es lo que los mueve a no ser excesivamente crítico, en la medida en que ellos, en parte, sienten lo mismo que pueden estar sintiendo las profesionales (más a allá de las distancia de los motivos por los que está unos y otros, por la remuneración etc).

De esta forma, lejos de criticar destacan elementos positivos de los Servicios sociales, como lo bien que se trabaja en algunas zonas y en plena coordinación con Cáritas, la existencia de buenos profesionales que se implican en lo que hacen (*“Me consta también que ahí hay personas que son profesionales y que intentan ayudar a mucha gente”*) o el desarrollo de lo que ellos consideran buenas prácticas (*“he visto cambio en la actuación cuando he visto por ejemplo la última persona, en lugar de darle una ayuda económica le han dado tres meses de trabajo, entonces veo hechos positivos”*).

Pero junto a esta visión más condescendiente y positiva de los Servicios sociales (proveniente de una minoría de los voluntarios, los más veteranos) aparece también una opinión muy crítica que se articula en dos líneas:

- Una crítica dirigida al staff político y directivo, relacionado con la mala planificación y gestión de los recursos y del presupuesto:

*“No son todo lo efectivos que pudieran ser, quizás organizados de otra forma o si se pudiera dar más presupuestos a este servicio pues mejoraría bastante”*.

*“No sé si estarán bien organizados los recursos o no, porque lo que sí es cierto que siempre se acaba muy pronto el dinero, no sé si eso es falta porque realmente le dan poco o porque no lo saben administrar”*

*“No saben trabajar el tema de presupuesto, entonces cuando se hace unos presupuestos a final de curso no son capaces de sopesar lo que tienen entre manos. Los veo con muy buena disponibilidad, con muchas ganas de hacer cosas pero siempre con la misma queja ‘no tenemos dinero’. Es la impresión que tengo, son gente con mucho interés pero sin saber administrar sus bienes, normalmente ya en mayo tienen cortado el grifo en la farmacia, por ejemplo, ya no le dejan llevar más recetas. No es normal que tú hagas un presupuesto así. Una previsión de tiempo, ya se ha acabado el dinero, y no hay nada, no hay nada, nada”.*

*“Servicios sociales y hasta ahora lo hemos visto y a partir de ahora lo iremos viendo todavía más, siempre es digamos el segundo grupo que nutrir de los presupuestos del Ayuntamiento. Hay un escalafón y Servicios sociales, está ahí el último. Que sobra dinero, toma, que no sobra dinero, pues... este año aguántate con lo que hay”.*

En este apartado de críticas, que es el más presente entre los voluntarios, las profesionales apenas si son tratadas, y de hecho, incluso aparece una cierta empatía con ellas y un cierto victimismo: *“Existe un desbordamiento total, es decir, es difícil que tú puedas gestionar bien, si estás tan desbordada... cuando veo, la trabajadora social está totalmente desbordada. Se necesita dotar de más personal para que también ellas puedan trabajar mejor... No podemos cargar todas las tintas contra el ente técnico....”*. De todas formas esta cierta protección de las profesionales no es una opinión muy generalizada entre el voluntariado, como se verá a continuación.

- Una crítica dirigida a las propias profesionales. Más allá de que todos los voluntarios comparten las críticas anteriores, muchos de ellos creen que siempre hay una parte que es también responsabilidad de los profesionales.

En primer lugar está esa idea que ya se ha planteado anteriormente de que más allá de los recursos, siempre hay algo que se puede hacer, la intervención no puede depender sólo de la existencia o no de presupuesto:

*“No creo que trabajen con la persona. Ahora mismo a ver que tengo para darte, punto, no voy a trabajar contigo. Claro y la respuesta es esa: si no tengo recursos no tengo nada que hacer contigo. Además así de claro”.*

*“Ellos siempre se lavan las manos con decir que no tienen dinero, que vale que no lo tengan pero a lo mejor una escucha, otro tipo de intervención que le hagan a ellos le*

*pueden servir más. Quizás se limitan mucho a lo económico exclusivamente y no hay presupuesto pero yo creo que se pueden hacer otras cosas y aunque no tengas dinero...”*

En segundo lugar irían un bloque de críticas al desempeño laboral de las profesionales, a como desarrollan su profesión aludiendo falta de criterio: *“A una persona de este tipo, que no está educada económicamente, tú no le puedes dar mucho dinero de una vez, es preferible que durante tres meses les dé 100 euros a no darle 300 euros el primer mes, porque como no están educados económicamente cuando se ven con dinero, lo que hacen es que lo gastan. Entonces yo creo que muchas veces puede faltar criterio”*. Y asimismo falta de un mayor seguimiento de los casos consecuencia de un trabajo muy despersonalizado y mecánico.

Un tercer bloque va más encaminado a la crítica hacia actitudes personales de las profesionales: falta de vocación (*“Evidentemente lo mismo que el médico tiene que tener un componente de afectividad, lo mismo que ocurre con el sacerdote, tiene que haber una vocación y todo el que se relacione con personas tiene que tener vocación si no tiene vocación pues su trabajo se limita a algo puramente burocrático”*), un encasillamiento profesional (*“Muchos de los técnicos llevan mucho tiempo trabajando, trabajando su manera quizás no adaptados a los tiempos de ahora. Un trabajador social no te puede decir es que yo el correo electrónico no lo uso, ¿es que eso es impensable!”*) o falta de objetividad en algunas situaciones (*“Puede haber algún tipo de favoritismo por parte de los Servicios sociales hacia determinadas personas, muchas de ellas provocadas por la presión que hacen estas personas ante los técnicos: amenazas, montan el expolio, y para que no vengas más y para que te calles te voy a dar un mes de trabajo”*).

Por último, más allá de adjudicarlo como crítica a lo político-directivo o a las profesionales, también es muy generalizada la crítica de los voluntarios a la falta de interés por parte de Servicios sociales de coordinarse con ellos:

*“Yo creo que si los Servicios sociales tuvieran una coordinación más abierta con otros campos de actuación de colectivos, llámese Cáritas o llámese cualquier otro grupo a lo mejor esto facilitaría su trabajo lo que pasa que yo no sé donde falla la historia si falla en los medios personales o temporales para poder dedicar esa coordinación o de tener personas dedicadas a esa coordinación con esos grupos, pero yo creo que en eso sí*

*facilitaría muchísimo la labor de los Servicios sociales porque se duplican muchas veces los recursos y la intervención por falta de coordinación”.*

*“También falta de interés de coordinación con otras entidades, me explico, ellos son conscientes que existen entidades privadas, ONG, la Iglesia, que le están sacando muchas castañas del fuego, es decir que de forma altruista, desinteresada están ayudando a muchas personas... y desde Cáritas si no se solucionaran muchos problemas ellos estarían ahora con más. Entonces antes hablábamos de falta de coordinación por nuestra parte pero es que también es por parte de ellos, porque además a ellos les... interesa”.*

Por lo aquí presentado, se puede decir que en general el voluntariado tiene una actitud muy crítica hacia el sistema de servicios sociales, mucho más, valoro, que el que se podía encontrar en el caso de las profesionales hacia Cáritas. Esto puede ser por varios motivos: primero porque están desbordados cada vez más por los casos que desde servicios sociales les derivan, segundo porque encuentran mucha resistencia por parte de su trabajadora social a coordinarse, y tercero porque, como ellos reconocen en sus propios discursos, están muy influenciados por la visión que las personas que atienden les transmiten de los servicios sociales: *“Si te soy sincero quizás juzgo o evalúo a los Servicios sociales muchas veces sin tener conocimiento y caemos muchas veces también ya en discursos muy preparados y muy recurrentes, como son: hay que ver que no hacen nada, que mientras que nosotros les solucionamos los problemas ellos siguen sin hacer nada porque como nos lo mandan a nosotros y nosotros los arreglamos, o hay que ver que a la altura de curso que estamos ya no tienen presupuesto, etc. Claro la gente nos cuentan que no les ayudan, que no les dan, que no tienen, pero también es cierto que puede ser hablar por hablar”.* Evidentemente, como bien dice este voluntario, mucha de esta crítica puede estar construida desde el desconocimiento y basándose sólo en la visión de los usuarios, cuando ¿no puede ser eso una estrategia de las personas atendidas para conseguir un mayor beneficio en la intervención de Cáritas con ellos?.

Parece que la recíproca visión crítica que tienen ambos colectivos (profesionales y voluntarios) está pendiente aún de un mayor conocimiento mutuo a partir, por ejemplo, de un espacio de coordinación común. Y parece ser que a este respecto las mayores resistencias vienen del lado de los servicios sociales. ¿Es falta de tiempo? ¿Es que no se

ve la necesidad? ¿O es que se tiene cierto temor a que otros agentes puedan juzgar y valorar lo que se hace?.

### C) SUS SENTIMIENTOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.

Si tuviéramos que destacar los sentimientos de los voluntarios en su intervención podría usar como metáfora una balanza equilibrada entre la impotencia por un lado, y la satisfacción por el otro. Ambos sentimientos aparecen fuertemente reflejados en todos los voluntarios.

La impotencia viene dada principalmente por las limitaciones que encuentran para poder solucionar los problemas de la gente que acogen:

*“Impotencia o frustración, cuando tienes delante la vida de una persona y ves que no hay forma de solucionar el problema, la situación, etc., y ves que por más que lo intentas que te esfuerzas no hay forma y que hay personas o niños que sabes que van, que están justitos de comida, que viven en unas condiciones que no son las necesarias o el anciano que está sólo...”.*

*“Impotencia, es decir, lo que tú me cuentas creo que es duro pero es que creo que no puedo hacer nada y es que no hay nada que se pueda hacer”.*

*“Impotencia, muchas veces, decir cómo puedo..., es que no se le puede ayudar más a esta persona aunque yo quiera”.*

*“Impotencia sobre algunos casos que verdaderamente estás viendo y te están demostrando que están haciendo lo habido y por haber por encontrar sus papeles, por buscar un trabajo. Impotencia porque dices yo te quiero ayudar pero no te puedo dar más de esto, ¿qué más puedo hacerte?”.*

E igualmente satisfacción en muchos aspectos:

- Por sentirse útil:

*“Me siento bien porque estoy ayudando a alguien que sé que le hace falta que lo necesita”.*

*“Te da alegría de saber que han encontrado un trabajo y que vengan a decirte, te agradecen enormemente la ayuda que les has prestado”.*

- Por el aprendizaje personal de la experiencia:

*“De esa gente que viene a contarte sus problemas tú aprendes a valorar lo que tienes y a darte cuenta de que los tuyos no son problemas. Entonces en ese aspecto a mí me sirvió para ir madurando y para darme cuenta, para valorar lo que tengo y para darme cuenta que mis problemas son muchos más relativos que los que tiene esa persona y que esa persona a pesar del problema que tiene todavía es capaz de reírse, todavía es capaz de hacer muchas cosas y de no coger y como eso, y coger y quitarse de en medio”.*

*“Ellos a mí me ayudan muchas veces mucho más de lo que yo les estoy ayudando a ellos. Porque a lo mejor tú puedes venir de bajona o puedes venir preocupada por cualquier tontería y cuando vienes aquí y viene una persona y te cuenta su situación o te cuenta su problemática o te pone una sonrisa o te da las gracias o te dice una frase de cariño o te da un beso a mí eso, es muy gratificante y a mí eso supone mucho, entonces yo en ese aspecto creo que a mí me aporta mucho más de lo que yo pueda aportar”.*

*“Yo todo esto lo intento llevar a mi vida y muchas veces pienso que por qué me voy a quejar yo si hay gente que lo está pasando peor”.*

- Por la relación de afecto que establecen con las personas que acogen:

*“El ver que hay gente rechazadas por otras en nuestra localidad por ejemplo, y que se paran contigo ellos y charlan y que le dicen palabras a tu hijo que amigos tuyos incluso nunca se lo han dicho, ese cariño, esa cercanía...”.*

- Por la solidaridad que muestran muchas personas:

*“Pero es la satisfacción de ver cómo, como Dios está ahí y como toca el corazón de mucha gente que tú dices nunca me esperaba yo que este pudiera hacer o pudiera dar lo que ha hecho o lo que ha dado. Y recibes el testimonio de mucha gente de fuera que aparte, que de forma anónima te dice, mira esto, o quiero hacer esto, me gustaría que no se enterara nadie...”*



Como se puede ver, las fuentes de satisfacción son muchas y variadas y parece que superan las generadoras de impotencia, lo que explica que por lo general, los voluntarios se mantengan en el equipo durante muchos años, y que el abandono de la acción voluntaria sólo se haya dado por motivos de fuerza mayor como cuestiones laborales o por enfermedad.

Pero al igual que pasaba con las profesionales, no todos los voluntarios siempre se han mantenido en este nivel de satisfacción. Ellos mismos pasan por malos tiempos que reconocen en sus discursos, incluso algunos de ellos, se muestran críticos con la situación actual que experimentan. En la trayectoria del voluntariado que forma parte del grupo analizado podríamos establecer las siguientes etapas:

- Una primera etapa de ilusión, de sorpresa, de ganas...: *“La primera vez que vine a hacer acogida no se me olvidará en la vida. Yo escuchar que te lo contaban todo y no te conocían de nada y decía ¿cómo esto es posible? Si a mí me cuesta un montón abrirme y decir te invito a mi casa a tomarte algo y tú me estas contando los problemas que tú tienes (...). Y además estaba todo el tiempo pensando: ¿por qué estará así, porque habrá llevado a esta situación, qué podríamos hacer...”*.
- Una segunda etapa de hundimiento por un triple motivo:
  - Por las limitaciones para solucionar los problemas: *“Hay quien te viene a lo mejor con una factura de luz que tú eso sabes que tiene una solución económica, pero claro también te empiezan a venir personas que tú te das cuenta que el dinero no arregla ese problema. Entonces es un poco, es lo que y sobre todo en la primera fase es lo que te hunde emocionalmente”*.
  - Por la dificultad de cumplir con el mandado de su religión:  
*“Muchas veces y por mucho que lo repitamos y por mucho que lo digamos, por mucho, es difícil ver el rostro de Jesucristo en esa persona, porque puedes ir predispuesto a que nada más que le veas la cara, ¡juy! este viene a engañarme, ¡juy! ya está este aquí otra vez, ¡juy! a ver este como me lo quito de en medio porque es un pesado o una pesada o por no sé cuánto, a ver este con lo mal que huele que tarde lo menos posible para que, entonces es muy difícil ver el rostro de Jesucristo ahí”*.

*“Te das cuenta que te conviertes en un buen gestor de dinero, de recursos que dan una serie de personas a la Parroquia y nosotros nos limitamos a gestionar*

*esos recursos con mayor o menor acierto. Yo creo que olvidamos un poco el mensaje, es decir, que si alguien viene y te pide el manto, dale el manto y dale también la túnica... , pero no es fácil porque a qué criterios son los que nosotros tenemos que seguir, ¿objetivos? ¿subjetivos? Si lo haces todo objetivo para eso no necesitamos estar en Cáritas, y si vamos a lo subjetivo en dos días nos quedamos sin nada”.*

Este debate que plantea este voluntario creo que es muy interesante en la medida en que responde al cuestionamiento de si atender a criterios mundanos o criterios espirituales, ¿me guío por la razón lógica o me guío por lo que me dice mi corazón y mi fe? Evidentemente la respuesta no es fácil y es lo que hace que este cuestionamiento en muchos casos lleve a una etapa de desilusión del voluntariado. Los criterios de intervención los tienen claros, muy operativizados y muy concretados, como se ha visto en el capítulo 6, pero una intervención “tan profesionalizada” es lo que les hace a ellos cuestionarse su hacer desde su fe. Como cristianos ¿es necesario que pongamos tantos requisitos a la gente, que sigamos tantos procedimientos? Evidentemente este debate interno de algunos voluntarios es equilibrado con la formación que reciben y la reflexión colectiva del equipo en donde se trabaja la pertinencia de conjugar ambos criterios, las exigencias mínimas a las personas y ver a Dios en el rostro del pobre; pero ciertamente no es un debate fácilmente superable y que prácticamente se mantiene continuamente en la trayectoria del voluntario.

- Por el remordimiento, por la incoherencia personal:

*“Te llama a tener una vida más austera en cierta forma. Y sin embargo muchas veces eso no lo cumples. Tú conoces las situaciones de esas personas que viven con cuatrocientos euros metidos todos en una casa, sin agua caliente, sin luz y tú después despilfarrando, tirando. Muchas veces eso te hace sentir remordimiento y el plantearte lo que estás haciendo y cómo lo estás haciendo”.*

*“Me voy de la acogida y me digo hay que ver como soy yo, a lo mejor, yo no soy derrochona pero digo yo aquí gastando y fíjate lo que está viviendo la gente...”.*

- Una tercera etapa de esperanza que emana de varias fuentes:

- Por la alegría de ver que las cosas se van solucionando y que lo que hacen sirve de algo:

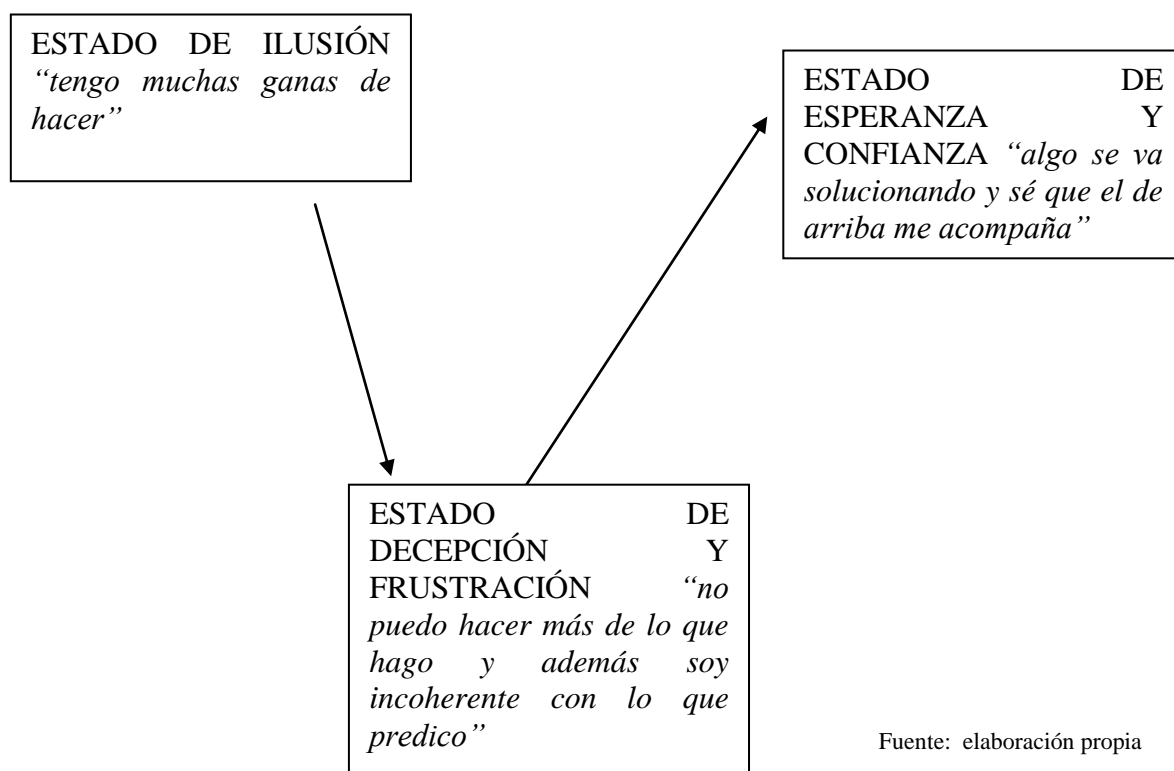
*“Todo esto me sirvió para darme cuenta de que evidentemente por las cosas que van pasando y por problemas que se van solucionando, de una manera, más tiempo, menos tiempo, los problemas se han ido solucionando, con nuestra intervención, con la de otro... entonces de algo sirve todo esto”.*

*“La esperanza de ver que las cosas van cambiando, que se pueden ir solucionando, que en el momento tú ves que no estás haciendo nada pero después de un tiempo recorrido con la persona ves que está dando fruto lo que estas sembrando”.*

- Por sentir que su Dios está presente en lo que hacen, por la confianza en Él:

*“Te vas dando cuenta como Dios cuida de los pobres. Entonces te quedas un poco más tranquilo porque tú dices si al final el que tiene la última palabra no va a fallar, pues yo voy a poner de mi parte y ya verás cómo tarde o temprano eso se va a solucionar”.*

Desde una perspectiva más gráfica, como hicimos en el caso de las profesionales, este devenir en etapas quedaría de la siguiente forma:



Fuente: elaboración propia

Evidentemente no planteo un esquema lineal donde las etapas se van superando definitivamente. De hecho, la etapa de decepción y de frustración aparece continuamente en el voluntario, entre otras cosas, por el nivel de exigencia personal tan elevado que se autoimponen de cara a los éxitos en la acción de intervención, pero también a nivel de creyente y de vida personal en coherencia. De hecho muchos de ellos, al igual que pasaba con las profesionales, fruto del momento actual de crisis y del desbordamiento, estaban pasando por un momento de desasosiego: *“La verdad es que últimamente no puedo decir que salga feliz de la acogida, llevo una racha que realmente te llevas los problemas a casa y te planteas muchas cosas, bueno realmente o no lo estamos haciendo bien...”*.

A este nivel de exigencia se le une el peso de la responsabilidad en un doble sentido:

- Por las decisiones en la intervención y las consecuencias que tiene para las personas que acogen: *“Con tu argumento puedes estar haciendo polvo a esa persona, yo he tomado esa decisión y pueden echarla de su casa o pueden crearle o surgirle un montón de problemas, entonces muchas veces el peso es grande”*.
- Por el hecho de estar gestionando unos recursos que no son tuyos: *“Sientes una responsabilidad grande de una gestión de unos recursos que no son tuyos, y por lo tanto es una responsabilidad grande. Siempre tienes presente que son unos recursos de muchas otras personas que los han dado que lo han depositado en ti para que buenamente hagas lo mejor posible. Entonces preocupación de hacerlo bien, preocupación de saber actuar cuando sea necesario, de saber cerrar cuando no es necesario...”*.

Pero aunque los cuestionamientos están siempre presentes (lo cual valoro como algo positivo porque sólo desde el cuestionamiento se avanza, y prueba de ello es el proceso de revisión-reflexión que vivió el grupo durante el trabajo de campo), al final la confianza en su Fe les ayuda a ver lo positivo de todo esto, como hemos visto en la última etapa descrita. En el fondo las fuentes de satisfacción superan a todo lo demás.

Si comparamos los esquemas de las fases por las que pasan emocionalmente profesionales y voluntarios son bastante similares, con la única salvedad de que no encontramos ese posicionamiento de status quo, de anquilosamiento que aparecía en algunas de las profesionales, en el ámbito de este voluntariado. Esto puede tener una explicación clara, en el caso de las profesionales no deja de ser un trabajo remunerado y dependen económicamente de ello, por lo que deciden, por encima de todo mantenerse

en él, aunque sea desde la desilusión o la desgana. Esto no tendría sentido en el caso del voluntariado. Es plausible pensar que si el voluntario llegara a esta situación sencillamente abandonaría.

Por otro lado, el voluntariado cuenta con fuentes de apoyo y respaldo en el desempeño de su labor, en la medida en que además de confiar y ver lo positivo de las personas y situaciones (al igual que le pasa a las profesionales) cuenta también con el apoyo de su firme creencia, de su Fe, de su Dios, lo que les hace sentirse más esperanzados. Y eso se nota en su trayectoria, a pesar de ser tan dilata en muchos de ellos.

Pero el análisis de los sentimientos de los voluntarios en su intervención social no se agota aquí. Hasta este momento hemos analizado su sentir a consecuencia de su propia acción personal, pero ahora ahondaremos más en los sentimientos que le generan los usuarios. A este respecto, existe un debate interesante dentro del grupo de voluntarios entre el sentimiento de pena /compasión, y aunque no es demasiado generalizado y son una minoría los voluntarios que hablan en estos términos creo que es interesante rescatarlos por lo que ilustra en torno a la construcción de sujetos.

Algunos de los voluntarios hablan de pena:

*“Es que me da pena, no sé en realidad como explicarte, sobre todo me da mucha pena de que tengan que venir y cuando me cuentan el problemón que me cuentan. El tema de saber la situación que están viviendo, que tengan que venir, que me la cuenten... Sabiendo que para ellos no es fácil a lo mejor... A mí me gusta y además yo me siento super a gusto porque me encanta estar en Cáritas, lo que pasa es que sí es verdad que me da mucha pena de la personas que lo están pando mal”.*

*“Y a mí en principio, en regla general me dan pena, me dan pena, hombre porque ves casos y situaciones que... Incluso estos casos de los alquileres, son gente que han estado viviendo muy bien, los pobres, no han tenido la precaución de guardar cuando han ganado mucho dinero y ahora pues te dan pena de ver y te pones en su papel, empatizas con él y a mí sería muy duro”.*

Estos discursos muestran el lado más paternalista del voluntariado, que proviene de voluntariado más mayor en edad, aunque no con más experiencia. Pero frente a esta idea de la pena encontramos un discurso interesante, proveniente, en este caso del párroco: *“Yo nunca siento lástima, porque la lástima no es un valor cristiano sino sí la compasión, eso es un gesto de Jesús que me encanta, tuvo compasión de, sobre todo en*

*el Evangelio de Lucas, tuvo compasión, tuvo compasión... entonces en primer lugar cultivo mucho la empatía, ponerme en el lugar de esa persona e intentar imaginar lo que está pasando y cuando imagino lo que está pasando es cuando me entra la compasión”.*

No obstante, el sentimiento generalizado en todo el voluntariado es el de la indignación, en un doble sentido:

- De cara a los usuarios:

- Por las veces que usan el engaño:

*“Cabreada entre comillas porque a lo mejor es alguien que nos ha engañado, nos está engañando y nos va a seguir engañando”.*

*“Otras veces te das cuenta y dices: sí, termina de contarme el rollo que sé que no has ido aquí que sé que me estas tomando el pelo en esto y vale te escucho”.*

- Por el acomodo de muchos de los usuarios: *“Ves personas que están totalmente con posibilidades y no hacen, ni quieren hacer”.*
- Por las exigencias y las malas formas con las que llegan: *“Algunas veces que te entran algunas, que, ... vaya tela, que la atiendes pero piensas, a esta le daba yo dos guantadas que la mandaba a su casa para que no viniera más. De la forma que viene, con las exigencias que vienen. Cuando te llegan tan prepotentes, dices tú, pero para que viene aquí, vete a buscar trabajo con esa prepotencia que a lo mejor lo encuentra”.*
- Porque les hacen sentir responsables de sus situaciones: *“Horribles, algunas veces fatal, el otro día ella se fue medio llorando pero yo lo pasé muy mal, hombre porque te deja ahí diciendo como que por tu culpa se ve en la calle”.*

- De cara al sistema:

- Por lo complicado de los procedimientos: *“Pero no, no son cabreos con el personal, son cosas que te vienen de fuera, que tú te estás dando cuenta que son injusticias. Esto si se puede solucionar de esta manera porque no se soluciona, esta persona si se le puede solucionar el problema que tiene por qué hay que esperar una fotocopia de un DNI, en fin”.*

- Por la existencia de injusticias: *“A veces me da rabia de ver gente válida y que le ha tocado vivir en una situación económica o una situación familiar que la aprisiona o la atenaza y no la deja salir”*

Como se puede apreciar, las fuentes de indignación de voluntarios y profesionales son similares y tienen prácticamente el mismo discurso, principalmente de cara a los usuarios.

Como conclusión se puede decir que parece que los voluntarios se mueven en un mayor cuestionamiento del que se aprecia en las profesionales, entre otras cosas porque llevan mucho más la intervención social a una dimensión de vida personal (y también de Fe como hemos visto). Este cuestionamiento continuo está a la base de las reflexiones y replanteamientos efectivos en la intervención que se lleva a cabo, algo que se da mucho menos en el ámbito profesional. Paradójicamente son las profesionales las que viven de la intervención social en tanto en cuanto este es el ámbito de su empleo; mientras que los voluntarios tienen en la intervención una actividad al margen de la esfera laboral. Evidentemente no cabe plantearse que sea necesario articular cuestionamiento de lo personal y actividad de intervención social, pero sí indudablemente que es necesario la reflexión creativa sobre esta última y que para ello se necesitan revulsivos apropiados. En cualquier caso parece evidente que ambas experiencias de intervención (profesional y voluntaria) apuntan, en ciertos aspectos, a la construcción de sujetos distintos.

**CAPÍTULO 9:**  
**Las personas intervenidas.**



#### **A) SUS TRAYECTORIAS PERSONALES Y COMO SUJETOS INTERVENIDOS.**

El elemento característico de las personas sometidas a intervención con las que he trabajado es que todas ellas están siendo intervenidas paralelamente por el SIVO de Servicios sociales y por Cáritas parroquial durante un tiempo que oscila entre los cinco y los diez años, a excepción de una de las personas que, por el perfil al que responde (grave exclusión), lleva intervenida prácticamente toda su vida.

A la hora de seleccionar con qué personas trabajar intenté tomar una muestra que fuera suficientemente significativa de la realidad de perfiles atendidos por SIVO y Cáritas. De esta forma, seleccione cinco personas extranjeras (inmigrantes) y tres españolas, estando una de estas últimas en situación de grave exclusión, como ya he comentado.

En cuanto a las personas inmigrantes con las que he trabajado, a su vez cada una de ellas responde a una realidad de inmigración diferente, ya no sólo en nacionalidades (Marruecos, Bolivia, Cuba y Rumanía), sino en la trayectoria por la que llegaron hasta España y su devenir en nuestro país. De esta forma contamos para nuestro análisis con:

- Mujer cubana de 35 años de edad, que terminó sus estudios básicos y trabajaba en una empresa de confección en su país. A través de unos turistas le ofrecen una oferta de empleo en España como empleada del hogar con muy buenas condiciones. Toma la decisión de venirse y a su llegada a España las personas que la han traído hasta aquí le informan de que les debe una gran cantidad de dinero. Ella, negándose a pagar y siendo consciente de la estafa, se refugia en casa de una conocida de su país, que reside aquí. Desde su llegada tuvo varios trabajos (servicio doméstico, inmobiliarias, bares, supermercados...) y al final terminó en un club de prostitución. Es en este club donde conoce al padre de su hija y en palabras suyas *“a partir de ahí ya mi vida da una vuelta de 360°. Pasé de estar bien (no muy bien) a estar fatal. El embarazo lo pasé sola, viviendo de las caridades”*. Será a partir de esta situación cuando se vea obligada a solicitar ayuda en los contextos de intervención analizados. Primero en servicios sociales y posteriormente en Cáritas.
- Hombre boliviano de 32 años de edad, licenciado en informática. Estuvo trabajando un tiempo en su país como informático y le iba bastante bien, pero tras venir tiempos más difíciles y de paro, *“y al no haber ahorrado para los tiempos malos, pues me vi un poco más apurado. Y bueno, decido venirme aquí, prácticamente para empezar de nuevo”*. En un principio se viene él sólo dejando allí a su esposa y a su hija pequeña. Y al cabo de seis meses de su llegada, consigue traerlas hasta aquí: *“La*

*verdad es que fue una aventura también traerlas porque todavía yo no tenía ninguna estabilidad y estaba recién comenzando a adaptarme aquí, y el problema que había es que si no las traía en ese momento ya iban a poner visado y no iban a poder venirse. Entonces era un riesgo que tenía que correr al traerlas y decidí correrlo*". Desde su llegada a España ha vivido en Murcia, Madrid, Sevilla, donde finalmente consigue un trabajo como guarda de seguridad en una obra. Al cabo de un año surge la crisis y lo despiden puesto que la obra se paraliza. *"Cuando yo me quedo parado, recién me había venido a vivir aquí a un piso con mi mujer y con mi hija. Mi mujer ya estaba embarazada del niño, del pequeñito y... se nos hizo un mundo"*. Es en esta situación es cuando ya todo se va complicando más en la medida en que él era inmigrante en situación irregular administrativa, lo que dificultaba más el encontrar un trabajo y por otro lado, la mujer al tener que cuidar de la niña que ya tenía y embarazada del segundo hijo, no podía trabajar (además de su situación irregular administrativa). Ante esto empiezan a surgir necesidades que había que cubrir en casa y decide acudir a pedir ayuda. Primero a Cáritas, por la información de unos vecinos, y después, por derivación desde Cáritas a Servicios sociales.

- Mujer rumana de 38 años de edad. Hija de una familia muy numerosa con un nivel de vida medio-bajo. Estando en Rumanía fue al colegio y estudio hasta nivel medio, pero abandonó el colegio para poder trabajar y llevar dinero a casa. Trabajó cuidando niños, en jardinería y en una fábrica de Coca Cola. Siendo muy joven contrajo matrimonio y tuvo dos hijos *"y mi vida de casada... ¡mejor no la cuento!, fue una mala experiencia pero ya pasada"*, puesto que vivió muchos episodios de malos tratos. De esta forma, decide irse de su casa con sus hijos y volver a la casa de su familia. Ante el agobio de la situación y la falta de recursos para poder mantener a sus hijos (puesto que el marido no le pasaba ninguna ayuda) decide seguir a una amiga que ya estaba instalada en España.

Una vez aquí, encuentra trabajo de empleada del hogar y a los seis meses consigue traerse a sus dos hijos. Poco después conoce a su actual marido con el que tuvo una hija. *"Pero cuando me quedé embarazada y llegó la niña y ya yo no podía trabajar porque no tenía con quien dejarla"*. A esta situación se le une la situación de paro del marido, y ante la carga familiar de tres hijos, se verán obligados a pedir ayuda primero a Cáritas y posteriormente a Servicios sociales.

- Mujer marroquí de 37 años de edad. De clase media, había terminado los estudios y trabajó ocho años como encargada de una fábrica de zapatos alemana en Larache, al

norte de Marruecos. Estando viviendo en Larache conoció a un español, que estaba allí por motivos de negocios y decide casarse con él y venirse a vivir a España, teniendo en poco tiempo una hija. Al principio iba todo muy bien, él era empresario y tenían bastantes recursos. Pero al poco empezó a haber problemas en la pareja y él decide irse de casa. Ella se ve sola en casa con la niña y sin experiencia de nada en España porque en sus palabras: *“Él me dijo desde que llegamos que no quería que trabajase, que quería una mujer en la casa, pendiente a su familia”*. A esto se le une que la llegada de la crisis hace que las empresas del exmarido entren en bancarota, por lo que deja de pasarle la ayuda económica para la hija. Entonces *“la única cosa que me fui a pedir ayuda en Cáritas y los Servicios sociales”*.

- Mujer marroquí de 34 años de edad. Se casó en Marruecos con 15 años y con 16 años ya tuvo el primer hijo. A los 26 años deciden venirse a España, siguiendo a su marido, en busca de mejorar su situación y ya venía con dos hijos y embarazada del tercero. En la actualidad ya tiene cuatro hijos. El marido comienza vendiendo ropa y posteriormente consigue un trabajo como guarda de seguridad, pero el sueldo es bajo, a lo que se le une la imposibilidad de ella de poder trabajar por tener que cuidar a los cuatro de hijos (dos de ellos todavía muy pequeños para escolarizarse) y la elevada carga familiar. Posteriormente la situación se complica más en la medida en que al marido le diagnostican una enfermedad cardíaca, lo que hace que quede más limitado para el desempeño de determinados puestos de trabajo. Así que prácticamente desde su llegada a España empiezan a necesitar ayuda externa, primero a Cáritas y posteriormente a Servicios sociales.

Como se puede ver en estas microbiografías, la variedad de situaciones es amplia, aunque todos coinciden en varios aspectos:

- El sentirse engañados en el origen. Es decir, casi todos deciden lanzarse a la inmigración como intento de mejorar su situación, y cuando llegan aquí la realidad es bien distinta: *“el tema migratorio, no se dice la realidad de lo que hay aquí. Todo parece muy fácil, parece muy bonito, pero la realidad luego es otra, y más cuando uno se encuentra en situación irregular”*.
- La falta de redes y apoyos familiares que sí lo tienen en su países de origen: *“yo al menos sé que en Cuba no me iba a faltar el plato de comida porque me lo podía dar mi familia, pero aquí... ¡ni siquiera tengo eso!”*.
- Un nivel de vida mucho más elevado que el que dejaron en sus países: *“Aquí la vida es un poquito más difícil porque el alquiler es muy alto y no tengo ayuda de*

*nadie nada más que de mi marido que trabaja de guardia. Y en su trabajo solo le pagan por horas, nada más que sale 800 euros al mes y a veces sale 750 nada más y tengo la casa de 400 euros y siempre me viene la luz, el agua... ”.*

También todos coinciden en que el origen de sus situaciones actuales como sujetos intervenidos es por la falta de empleo: *“si yo tuviera trabajo no necesitaría ir a ese tipo de recursos”*. Si se siguen los mismos parámetros de análisis que hemos utilizado para profesionales y voluntarios, sólo determinan una causa ESTRUCTURAL al origen de su situación: el desempleo, que en algunos casos se puede ver entrelazado con algunas circunstancias que obstaculizan aún más la obtención de un empleo como puede ser la falta de conocimiento del lenguaje o la dificultad de adaptarse al modelo de mujer trabajadora por el modelo cultural recibido (en el caso de mujeres marroquíes), los embarazos o los hijos pequeños a cargo sin recursos familiares de apoyo lo que dificulta la incorporación de la mujer al mercado laboral (*“Pero cuando me quedé embarazada y llegó la niña y ya yo no podía trabajar porque no tenía con quien dejarla”*) o la dificultad para regularizar la situación de ilegal, hasta el punto que uno de los inmigrantes entrevistados reconoce: *“la principal causa para estar en esta situación es el hecho de no tener papeles, porque el tema laboral no, ya que he tenido ofertas de trabajo y he tenido que decir que no por el tema de la falta de papeles. He tenido hasta tres ofertas de trabajo, incluso me hicieron una prueba y querían contratarme pero no podían por el tema de los papeles, entonces eso fue una frustración añadida”*.

Esto refuerza aún más la idea de que a los colectivos inmigrantes no se les puede considerar como colectivos excluidos por el simple hecho de ser inmigrante. Porque, en general el único rasgo que hace que acudan a pedir la ayuda es la falta de recursos económicos por la falta de empleo, pero no hay otro tipo de circunstancia y de problemáticas que se entrelacen con el desempleo, como suele ocurrir con el perfil clásico atendido por los contextos de intervención (y que veremos a continuación) en donde al desempleo se le suele unir otras problemáticas como adicciones, falta de habilidades sociales, analfabetismo, falta de vivienda, enfermedades... De hecho la relación de la población inmigrante con este tipo de contextos de intervención ha sido siempre esporádica y transitoria por la necesidad de arreglar su situación administrativa o hasta la consecución de un empleo, y la mayor continuidad ha venido con la llegada de la crisis y su expulsión del mercado laboral.

Pasando ahora a los perfiles de los españoles, la realidad es distinta a la presentada por el colectivo inmigrante. Aproximémonos a ellos a partir de sus microbiografías:

- Mujer de 26 años de edad. A los 14 años conoce a su actual marido y con 16 tuvo su primer hijo. A los 19 años ya tenía al segundo. En ese mismo año le diagnosticaron una enfermedad crónica con lo que todo se complejiza mucho más, en la medida en que se le dificulta mucho poder desempeñar un trabajo. Por su lado, el marido, sin cualificación, ha tenido trabajos esporádicos “de chapuceo”, y estando en una obra trabajando ilegalmente se cayó de un andamio y se rompió una pierna, de cuyas secuelas no se ha recuperado totalmente. Esta inestabilidad laboral más la carga familiar, ha hecho que siempre hayan estado muy al límite en cuanto a recursos económicos. *“He estado mucho rodando de alquiler, me pegaba seis y siete meses y como no tenía para pagarlo, pues me echaban (...) la mitad de las veces no tenía para pagar el agua, las papillas del niño, no tenía para los pañales...”* y a esto se le une los conflictos y problemas entre la pareja llegando en algunos casos situaciones de malos tratos *“Con mi marido también he pasado situaciones bastante... he tenido problemillas con él, y así, así hemos estado.”* En la actualidad estaban viviendo de ocupas en una casa, sin agua y ella tiene problemas de ansiedad (está medicada con ansiolíticos). No pueden contar con sus redes familiares porque con la familia de él no se hablan y la de ella está mal económicamente.

Esta familia está siendo atendida por los servicios sociales desde que tuvieron a su primer hijo (aunque la familia de origen de ella también había sido ya usuaria), y en Cáritas desde que se fueron a vivir a la casa de ocupas.

- Mujer de 34 años divorciada. Casada muy joven (a los 18 años) con un marroquí *“la vida me fue más o menos bien, pero ya a los dos o tres años empezaron con su ley y sus cosas y me tuve que meter en su mundo y ya pues las cosas, tú sabes, cada vez peor y nada estuve metida en su mundo catorce años, tuve tres niñas y... Yo estuve metida en su religión, de sus costumbres, de todo. De tenerme que llevar tres años con un pañuelo puesto, completamente al Islam. Yo no lo veía bien, se lo comentaba a él y él decía que eso era lo que tenía que respetar”.* La relación entre la pareja cada vez se iba poniendo más tensa porque aunque a ella le iban saliendo algunos trabajos esporádicos él no trabajaba y *“yo iba ganando y él iba soltando hasta que sinceramente nos arruinó”.* A esto se le unió que él conoció a otra mujer y formó otra familia paralela, hasta que al final ella decidió irse con sus tres hijas *“así que me vi sola, con las tres y con una mano delante y otra detrás”.* Con su familia no podía contar puesto que a raíz de

su matrimonio se rompieron la relaciones (la familia no estaba de acuerdo que se casara con un marroquí) y el estar sola con las tres niñas le impedía trabajar *“Así que con todo el dolor de mi corazón tuve que entregar mis tres niñas a las Hermanas de la Cruz. Ellas me las cuidan muy bien en un colegio que tienen y yo las veo en las vacaciones”*. Ya durante el matrimonio tuvo que empezar a solicitar alguna ayuda a los Servicios sociales y ya cuando se quedó sola, también a Cáritas.

- Mujer de 39 años, de etnia gitana. Ha vivido siempre en unos de los barrios más marginales de la localidad. Tiene trece hermanos siendo ella la número diez. *“Con doce años mi madre me vendió pa casarme con un gitano viejo; y el tío se dedicó a prostituirme”*. Tras algunos años pudo escapar de su casa, pero fue repudiada por su madre, *“así que me tuve que buscar la vida como pude, chatarra, robando, haciendo la calle...”*. Tuvo tres hijos pero les fueron retirados por la administración y ha estado en varias ocasiones en la cárcel por delitos de hurtos y de tráfico de drogas. *“También las drogas son mu malas, y mis hermanos me metieron en eso. Y una vez que entras ya no puedes salir, aunque yo lo estoy intentando porque quiero ver a mis hijos...”*. En la actualidad vive con un compañero también toxicómano en una casa de ocupas, teniendo muchos problemas de violencia y malos tratos entre ellos, y con varias denuncias pendientes de ser juzgadas. Se dedica a estar “de gorilla” aparcando coches y en la puerta de la parroquia pidiendo limosna. Esta mujer ha sido toda su vida dependiente de los contextos de intervención *“desde chiquilla mi madre me llevaba a mí y a mis hermanos a pedir a la gente, a la puerta de las casas, en la puerta de las iglesias. Claro a unos niños la gente le daba pena y nos daban cosas de comer, pero mi madre nos lo quitaba para comérselas ella...”*.

Como queda patente en las microbiografías estas trayectorias personales son bien distintas a las de los inmigrantes. En estos casos las personas se mueven muchos más entre la línea de la vulnerabilidad y la exclusión social (como este último caso) en la medida en que sus situaciones no se mejoran únicamente con la obtención de un trabajo, aunque en sus discursos ellas argumentan que ese sea su único problema. Es decir, en los discurso de estas personas, al igual que se constata con los inmigrantes, sólo hay una causa de origen ESTRUCTURAL que explique su situación: el desempleo. Según describen sus trayectorias y situaciones, si dispusieran de un trabajo no tendrían que acudir ni a Servicios sociales ni a Cáritas. No deja de ser curioso (y será analizado en las

reflexiones finales) como esta visión sobre el origen explicativo de sus circunstancias nada tienen que ver con la que mantienen profesionales y voluntarios. Por tanto, cabe pensar, que si no coinciden los discursos explicativos básicos sobre el origen del problema, difícilmente puede esperarse una sintonía en la percepción del propio proceso de intervención social.

Estas personas comienzan a ser intervenidas por la falta de recursos económicos, pero siendo esto la punta del iceberg, a poco que se profundice en sus situaciones aparecen muchas otras problemáticas que dificultan mucho más la solución y hace necesario una intervención social mucho más compleja. Nos encontramos con casos caracterizados por:

- Familias desestructuradas.
- Problemáticas de violencia y malos tratos.
- Prostitución.
- Drogodependencias.
- Falta de vivienda.
- Baja cualificación.
- Falta de habilidades básicas para la búsqueda y mantenimiento de empleo.
- Enfermedades crónicas....

Podemos decir que este es el perfil tradicional que ha sido atendido desde los contextos de intervención objetos de este estudio.

## **B) SUS PERCEPCIONES DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL QUE HAN RECIBIDO EN LOS DISTINTOS CONTEXTOS.**

### ***B.1. Su visión sobre Servicios sociales.***

Lo primero que destaca de la visión de los usuarios sobre los Servicios sociales es el calendario tan dilatado en el tiempo en el que se enmarca su atención, ya que hablamos de uno, dos o tres meses entre cita y cita. Se quejan de que en poco tiempo ha cambiado la periodicidad en la atención como consecuencia del aumento de la gente que solicita ayuda (*“Antes te daban la cita para la semana, para la siguiente semana. Si pides la cita pues ahora puede tardar hasta dos meses o...”*) y como hay muy poca continuidad en la atención (*“Te dicen que ya te llamaremos. Al final no te llaman nunca, tienes que seguir tú insistiendo”*. *“Pero una vez que te atienden, hay que empezar desde cero, cada vez que tú quieras hablar tienes que pedir tú la cita, que ellas no te dan cita de*

*una vez para otra. Allí si tienen para ayudarte ese día bien y si no pues cuando pase más tiempo si quieres volver a venir, pides otra cita”). En esto también tiene que ver, según sus discursos, la poca flexibilidad que la trabajadora social muestras para atender en otros días o en otros espacios (“siempre los martes, antes del martes o después no me atiende, no quiere hablar conmigo (...), ella no quiere que la gente siempre le moleste, una vez al mes nada más, si yo voy dos veces al mes no me atiende”) e incluso llevando una situación urgente (“y lo mismo vas ahora pidiendo una cita diciendo que te van a cortar la luz o que no tiene para comer o lo que sea... y te dan la cita para el mes siguiente o para dos meses. Que da igual que tengas la situación que tengas”).*

No obstante, esta última impresión, aunque generalizada, no es compartida por todos los usuarios entrevistados, resaltando cierta diferencia en el trato según el usuario y la falta de procedimientos o criterios similares establecidos: *“Ella me ayuda muchísimo. Me dice no vengas cada mes, sino que ella me pone la ayuda automáticamente sin que tenga que ir. Este mes me manda 200, el mes siguiente 300, el otro mes así y después me dice cuando tengas el corte de la luz, el corte del agua, tienes que traerlo rápido, porque ahora necesitas mucho”*. Como se puede observar, un discurso completamente distinto al planteado anteriormente por otra usuaria, lo cual no deja de llamar la atención.

El expediente aparece como elemento central en la intervención (*“La primera vez que tu vas te hacen una ficha con los datos tuyos y más o menos se enteran de la situación. Luego van adjuntando fotocopia de tu pasaporte... vamos la documentación que tú vas aportando para que ellos tengan un expediente tuyo. Las otras veces después pues lo que hacen es que ellas se van fijando en ese expediente y van viendo cuando fue la última vez que viniste, por qué viniste, si te ayudaron, si no te ayudaron”*), un expediente que se va rellenando en función de la batería de preguntas que la profesional les va haciendo:

*“Pues me pregunta que cómo vamos, la verdad suele hablar poco, pero vamos, que si cobramos algo, que si entra algo en la casa, que si José está trabajando o ha buscado algo por cuenta propia, que cómo van los niños, que cómo voy con mi enfermedad, que cómo me encuentro, sobre todo, esas cosas”*.

*“Al principio te pregunta y te abre un expediente, y después pues te va preguntando que como está tu vida, que cómo te va, que por qué estás allí, que qué necesidad tienes...”*.



*“Bueno, me pregunta muchas preguntas, cómo está la situación, si ha cambiado la situación, si tengo trabajo o no y me pregunta qué ayuda yo quiero”.*

*“Me pregunta por los niños, del tema de la comida, del tema de la luz, del tema del agua y yo hablo y cuando... Y ella va escribiendo una agenda, porque cuando yo vuelvo la siguiente vez tiene que ver con lo que ella ha escrito”.*

Aunque casi todos coinciden en que no se genera un contexto muy adecuado para hablar tranquilamente. Es como si hubiera que contestar las preguntas automáticamente, de forma rápida y además con muchas interrupciones: *“Hombre, a la vez de hablar conmigo está en ochocientas cosas más, porque habla mucho por teléfono”.*

En general todos valoran positivamente a la trabajadora social en el trato personal:

*“Pero tratarme me trata muy bien. Yo creo que ella hace muy bien su trabajo”.*

*“Me atiende perfectamente bien. Me habla perfectamente bien, me habla con respeto y todo, no me dice palabras feas”.*

Salvo una de las entrevistadas que se muestra más molesta con el trato recibido: *“Nunca me echa cuenta y al final me tengo que poner a las malas para que me ayude, sino es que pasa...”.*

Pero aunque en el trato están contentos no es así en otros aspectos, apareciendo ciertas críticas en lo organizativo: *“Pues creo que podrían hacer más. Yo he visto un poco de falta de organización, porque en una de las ocasiones que yo estuve, incluso para poder encontrar el expediente mío tuve que esperar casi media hora para que lo encuentre y la verdad es que faltaba un poco de organización”.* Y sobre todo críticas en cuanto a la falta de otro tipo de intervenciones:

*“Ella hace bien su... lo que pasa que yo veo que otras personas con otras asistentas tienen más ayudas o intentan de mover más las cosas. Yo veo a la asistente esta que me toca en mi zona que es más fría, digamos. Que es muy tajante: hay, hay; si no hay... No se preocupa de buscar otras historias, otras alternativas. Porque yo por ejemplo con el tema de la guardería de la niña, que es una cosa imprescindible para yo trabajar y con mi situación y a mí me ha dicho no hay plaza y no hay plaza. No me ha movido, cuando*

*yo sé por otra gente que han movido papeles y han entrado los niños en la guardería, tengan contrato o no tengan contrato”.*

*“Yo eso en ella no lo veo, por ejemplo en otras asistentes por gente que yo conozco, sé que mueven más lo papeles, que intentan de buscarte o trabajo o bien cursos que te paguen, pero ella no, ella si hay un presupuesto eso es lo que hay”.*

*“La verdad es que fue un poco frustrante para mí porque me dijo ella que la cosa estaba muy mala, y más sin papeles, y más en la situación en la que yo me encontraba... Yo esperaba que si bien en ese momento ellos no me pudieran dar ningún tipo de ayuda pues por lo menos me hubiesen dado algo de ánimo, pero no, al contrario, me dijo que, pese a que yo le comenté el tema mío de que yo estaba tratando de conseguir los papeles, para ver si con el tema de la informática se me pudiera facilitar el encontrar un trabajo, pero me dijeron en los servicios sociales que ellos eran realistas y que la cosa iba a ir a peor y que la solución que ellos veían era que me fuese, que fuera a la cruz roja y pidiese información acerca del retorno voluntario para regresar a mi país. Esa fue la alternativa que me dieron”.*

Llegados a este punto de la investigación este tipo de discursos no sorprenden y tiene plena articulación con lo ya mostrado en el apartado sobre los profesionales de servicios sociales, su visión y evolución en la intervención. Esta situación de falta de una intervención en profundidad, en proceso, más allá del mero recurso económico y de la existencia o no de presupuesto, lo podemos corroborar analizando las intervenciones concretas que se han hecho con los usuarios estudiados. En el tiempo que llevan acudiendo a los servicios sociales para pedir ayuda (entre 5 y 10 años) las intervenciones que han hecho con ellos (según sus propios relatos) se han limitado a:

- Ayudas económicas:

*“Me han pagado alguna vez el alquiler, me pagaron una vez la guardería de la niña, le han dado una carta para llevar a la farmacia para comida de la niña”.*

*“Ayuda económica siempre, no han hecho más. Y te digo, de higo a breva, la verdad. Ayudas económicas para comprar de comer, cuando los niños eran pequeños para comprar pañales, papillas.... También recibos de luz y de agua, más de una vez”*

*“Me han dado dos veces para lo que ha sido la mitad del alquiler, me han pagado una vez la luz y poco más. Bueno y cuando se quemó la niña me ayudaron con lo que es los medicamentos y eso, me lo pasaba, lo que era la farmacia, me daban un vale y yo iba a la farmacia y sacaba las medicinas que era un dinero curioso todas las semanas”.*

- Tramitación del salario Social:

*“También me ha gestionado el Salario Social, dos veces”*

*“Bueno cada seis meses para cobrar el Salario Social”*

### ***B.2. Su visión sobre Cáritas Parroquial.***

Si lo primero que destacaban respecto a los Servicios sociales era la espera tan dilatada en el tiempo para poder ser atendida, en el caso de Cáritas destacan justo lo contrario, el hecho de que incluso te atiendan el mismo día que se acude:

*“Tú vas allí un miércoles, tú entras y le planteas tu problema y si te lo pueden resolver en el momento, te lo resuelven. Te hacen el expediente en el momento y si ven que es una cosa que es urgente te dan la solución en el momento, si no te citan para la semana siguiente. Que no tienes que esperar tres meses no cuatro meses...”*

*“Tú vas y en ese mismo momento te atienden”.*

Y con una periodicidad más continuada: *“Una vez que ya te atienden ellos mismos te dan la cita para el siguiente día que te vuelve a tocar, que suele ser una vez al mes”.*

Esta mayor periodicidad la valoran como algo muy positivo, no sólo porque puedan recibir una ayuda todos los meses (que no siempre es así) sino por el trato y la relación que se va estableciendo: *“yo todos los meses no necesito, pero voy y charlo allí un ratito y les cuento como me la vida, porque a veces eso hace falta y no encuentras con quien o no encuentras el momento de hacerlo”.*

La explicación que le encuentra a esta mayor continuidad en la atención la aluden a una mejor organización de los voluntarios: *“están mejor organizados porque te atienden en dos sitios, uno a los nuevos que van llegando y le van creando su ficha y su expediente y otros a los que van regularmente. Entonces, eso facilita un poco el poder atender a más*

*gente, tanto al que recién llega como al que lleva más tiempo” y al hecho de no tener un horario cerrado y establecido: “allí empiezan a las siete pero yo sé que no siempre terminan a la misma hora. Yo me acuerdo un día que yo fui la última y ¡salí de aquí a las diez de la noche!”*

También destacan el tema del expediente como herramienta de trabajo de los voluntarios:

*“Cuando llegas la primera vez te abren un expediente, te preguntan los datos, los ingresos que yo tengo y demás, los problemas y demás y ya a continuación de esto te empiezan a ayudar”.*

*“Se ponen a escribir. Me escuchan y lo que digo yo, lo escriben para la siguiente cita saber si la cosa está igual o ha cambiado algo”*

Expediente que van rellorando a raíz de la conversación que van teniendo y de las preguntas que les van haciendo:

*“Me preguntan, cómo estoy, cómo están los niños, cómo me va el tema de la casa, cómo vamos tirando...”.*

*“Te pregunta por tu situación, por cómo va la cosa, si ha encontrado algo de trabajo...”*

*“Y siempre me preguntan cómo va la cosa, cómo va tú vida, cómo van las cosas de tu marido, cómo está de salud? Yo tengo que contarle todo, si me ha entrado un trabajo, si ha entrado algo de ayuda, eso, yo lo tengo que decir todo”.*

Y resaltan la importancia que le otorgan los voluntarios a la documentación que les piden para justificar su situación: *“Primero tienen que pedirme papeles... directamente hablan conmigo y me piden papeles, y después el mes que viene cuando yo vuelvo con los papeles, ya hablamos de la factura de la luz, de la comida... pero primero los papeles, sin traerlos, nada de nada”.*

Por lo general el procedimiento que los usuarios describen una vez que están en las atenciones y acogida de Servicios sociales y Cáritas respectivamente es muy parecido. Sólo destacan algún detalle, que es bastante llamativo y que alude a lo adecuado y lo cómodo del contexto para poder hablar de problemas (que es a lo que la gente suele ir a

estos sitios): *“En Cáritas no hay teléfono, me atienden y hablo. Tratan mucho más que en Servicios sociales. Mucho mejor que Servicios sociales”*. Aunque simples, son detalles que hacen que la gente se sienta más cómoda para hablar y para, en definitiva, establecer una mejor interacción que es uno de los elementos clave de la intervención social.

En cuanto al tipo de intervenciones y recursos que les han dado desde Cáritas, de partida son muy parecidas en lo referente a las ayudas económicas, quizás un poco más diversificadas:

*“Cáritas me ha pagado el alquiler, me ha pagado la fianza para el alquiler, me ha pagado la luz, me dieron los vales de lo de la ayuda de la Caixa, siempre me han dado cosas de limpieza, vales de pucheros, que ayudan un montón...”*

*“Ahí me han dado para pintar mi casa, lo que la asistente social no ha hecho, sabiendo la situación en la que estaba y como yo me metí en esta casa, que esto estaba infrahumano cuando yo me metí. También alimentos, dinero para que yo comprara los alimentos...”*

*“En un principio me dio una ayuda de alimentos, detergente, cosas para la casa, en las otras ocasiones que fui se me ayudó pagándome facturas de luz e incluso me llegaron a pagar meses de alquiler”*.

*“Pues me han ayudado a pagar un recibo de luz, todos los meses me dan productos de limpieza y alguna ayuda para comer y los meses de diciembre traen también una caja con comida para pasar la navidad un poquito mejor”*.

*“Pues en Cáritas me pagaron un dinero que dejó a deber mi marido, que fueron tres mil y pico de euros y Cáritas me dio 1000 euros. Y lo pagué de lo que fue el alquiler y después me han dado para pagar varias cosas así de alquiler, la luz, me han dado alimentos...”*

Pero aparte de estas ayudas, destacan la labor de Cáritas en el ámbito del empleo:

*“¡Hombre, a mi llegaron a dar un dinero para que comprara género para la venta ambulante!”*

*“Siempre han intentado buscarme trabajo, o mandarme a donde me podían ayudar a encontrarlo, y eso se agradece... Yo no quiero venir aquí toda la vida a pedir ayuda, yo quiero un trabajo, y en eso Cáritas tiene más visión de futuro, creo yo...”*

Las personas atendidas valoran que no se centran sólo en lo que necesitan o lo que les pueden dar, *“se involucran en tu problema, sienten ellos como que el problema es de ellos mismos y ¿sabes? Lo pasas mal tú pero también ves que ellos lo pasan mal, y por lo menos a mí, hasta ahora, me han intentado buscar soluciones, aunque no siempre las hayan encontrado. Peor lo importante es el interés ¿no?”*.

Esta visión de Cáritas es la que hace que todas las personas entrevistadas valoren muy positivamente el trato que reciben allí:

*“Yo que quiere que te diga, pero yo me siento muy bien, la gente me agrada muy bien, la gente que me rodea... ¡me siento acogida!, no como cuando vas a Servicios sociales que te miran como si fueras a pedir un cacho de pan, como si fueras un bicho raro. En Cáritas no, yo allí voy, y yo veo a la gente, y yo me siento acogida”*.

*“¡Palabras cortas se me quedan! Porque a mí me tratan muy bien, yo me siento muy bien, yo me siento como en familia.”*

*“Hombre a mí me han atendido bien, yo no tengo quejas ninguna, al revés. A mí me tratan muy bien, a mí siempre me han atendido a lo mejor voluntarios diferentes porque yo tampoco he venido cuando me ha tocado, y yo con ellos tengo un trato que vamos..., no me puedo quejar de ninguno”*.

En esta valoración tan positiva que hacen de Cáritas tiene mucho que ver el valor que le otorgan a que sean voluntarios los que realizan la acción. Eso hace que se les valore mucho más y mucho mejor:

*“Hacen muy bien su labor, la verdad, porque sabiendo que son voluntarios y que ellos no son profesionales....”*.

*“Yo valoro más lo que hacen los voluntarios, porque ellos no tienen digamos la obligación de hacerlo. Entonces yo creo que lo hacen bastante bien”*.

### **C) SUS SENTIMIENTOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

Los sentimientos que muestran las personas que son intervenidas de partida son negativos por la situación en la que se encuentran. Hablamos de frustración, de rabia, de coraje...

*“Yo no quiero esta situación, no quiero ni ir a los Servicios sociales ni a Cáritas tampoco. Claro yo digo ¿por qué yo no tengo un trabajo? y así no tendría necesidad de venir aquí a pedir ayuda. Si yo tuviera un sueldo... no tendría que venir aquí”.*

*“Me siento muy mal, no quiero hacer eso, si yo por ejemplo tengo trabajo o tengo dinero... Yo no quiero hacer eso, no quiero”.*

*“Coraje, coraje de decir no puedo hacer yo sola lo que tengo que hacer, esto es mío pero cuando una no sabe por dónde salir... “.*

Una vez planteada esta revelación ante su situación, y más o menos habiéndolo aceptado, viene el segundo estado emocional todavía más difícil: dar el paso de pedir ayuda, y lo duro de esta situación.

*“La verdad es que es un poco difícil cuando tú no has estado acostumbrado a recibir ningún tipo de ayuda y tu más o menos has podido mantenerte y mantener a tu familia y cuando te ves ya en esta situación, cuesta mucho trabajo, es difícil acercarte”.*

*“Me siento mal, porque yo no estoy acostumbrada a pedir, es una situación muy incómoda”.*

*“Ahora, yo he aguantado mucho, porque yo para dar el paso que di la primera vez para venir a Cáritas, yo llevaba seis meses que yo me he visto sin tener un euro para comprar un bollo para mis hijas”.*

Lo difícil de dar este paso de pedir ayuda está muy relacionado con el sentimiento de vergüenza que comparten muchos de ellos. Vergüenza por varias razones:

- Por verse a uno misma en esa situación:

*“Me da vergüenza, sinceramente los Servicios sociales, Cáritas, porque yo veo que a lo mejor hay gente en más mala situación que yo y yo me siento muy mal*

*porque como nunca tampoco lo he necesitado, ahora que me veo, me digo: Dios mío tener que llegar hasta aquí. Para mí fue muy duro, muy duro. Entonces yo me siento muy mal, muy mal que no voy más veces porque me da vergüenza sinceramente”.*

- Porque la gente vea que necesitan esa ayuda:

*“Me da vergüenza, ya no tanto porque a lo mejor la gente me conoce y saben que no vengo por gusto, pero yo al principio decía: Madre mía, qué pensaran, tan joven...Que puedo buscarme la vida, pero es eso, no hay forma”.*

*“A lo mejor ves a alguien conocido, y te sientes rara, si te preguntan qué haces aquí, dice que bueno que has venido porque la cosa está muy mala, pero tú sabes... es como si te escondieras un poco”.*

Pero parece que el estigma mayor, la mayor vergüenza lo genera el acudir a Cáritas, ya que, como se ha comentado en algún momento, ir a Cáritas es lo último que se plantea la gente, al último sitio que le queda por pedir, por el estigma tradicional de aquellos a los que ha atendido Cáritas, los supuestamente más excluidos de la sociedad:

*“La única que sabe que voy a Cáritas es mi madre, y la verdad, no le hace mucha gracia”.*

*“Yo me he visto tan sola y que nadie me haya dicho: necesitas...De yo tenerme que ver viniendo a Cáritas o... Y encima de decirme: -¿A ti no te da vergüenza de ir a esos sitios?, ¡pues claro que me da vergüenza!”*

Estos sentimientos negativos son compartidos por todos los usuarios y son fruto del proceso personal de aceptación de su situación y de lo que ello conlleva. Son sentimientos que se generan durante el proceso de convertirse en “sujetos intervenidos” y por tanto, independientes del contexto al que acudan, sea Servicios sociales sea Cáritas.

Los sentimientos en relación a los contextos de intervención surgen una vez dado el paso de ir a pedir ayuda a una u otra institución, y es aquí donde sí empiezan a aparecer diferencias. La configuración de los contextos y sobre todo los procedimientos para ser atendidos afectan, y mucho, en el estado anímico de las personas intervenidas. Principalmente la espera (en tiempo y espacio) se convierte en algo fundamental. De



esta forma, los usuarios se posicionan de manera muy crítica hacia la forma en que está establecido el procedimiento y la espera en Servicios sociales, no ocurriendo así con Cáritas. En este sentido se argumentan:

- Un tiempo de espera excesivamente largo, que hace que la situación se haga más dura:

*“Ahora bien, el tiempo de espera es muy grande. Yo a veces he ido un día porque he tenido que ir urgente a que me atendieran porque no tenía nada, a que me pusieran una ayuda y a mí me han dado las dos de la tarde desde las ocho de la mañana y yo he seguido allí”.*

*“Cuando ya das el paso y te acercas, el mismo hecho de tener que estar ahí muy temprano y de esperar las horas que pasan, piensas mucho, piensas de todo, te planteas que qué haces tú aquí, que por qué has tenido que llegar a esto, que por qué no te has ido antes, que por qué te viniste, te planteas una serie de cosas...”.*

*“Además se tarda mucho en los servicios sociales a la hora de entrar. Si tengo cita, por ejemplo a las diez y media, pues cuando llego todavía no ha entrado la gente de las nueve y media...”.*

*“Me siento muy molesta, porque una hora o una hora y media, hasta dos horas que estoy esperando. Para pedir cita no espero nada, un ratito, pero para hablar con ella uff..... Muchas veces los horarios de la cita no se cumplen. Por ejemplo yo cojo a las diez y entro a las doce o entro a las 12 y media. Tengo que esperar mucho. Y esa situación no me gusta”.*

- La presencia de situaciones violentas:

*“Hombre por lo general la cosa está controlá, pero a veces hay personas que llegan y están más alteradas de la cuenta y empiezan a gritarle a las asistentes que por qué no lo ayudan, que ya se está hartando, vais a dar lugar que cualquier día le pegue a una... y yo esas situaciones las he visto montones de veces. Y te hacen sentir muy incómoda”.*

*“Se me hace un mundo.... Eso de escuchar barbaridades, peleas, llegar una y te forma un escándalo y la tienen que meter antes por el tema de que no forme el espectáculo...”*

Pero más allá del tiempo y de las situaciones que allí se generan, está el sentimiento tan dramático y duro de verse reflejado en el perfil de personas que acuden a estos sitios, ya sean Servicios sociales o Cáritas:

*“En la espera, cuando yo veo a la gente allí que está tan mal me pregunto ¿yo que hago aquí?, pero bueno cada uno tenemos nuestra necesidad y nuestras historias”.*

*“Hombre, cuando estoy afuera, la verdad... porque hay personas que conozco de hace mucho tiempo, de cuando estábamos en el colegio y a lo mejor las he visto allí y me dice, ¿uy qué pasa Espe? Y yo le digo, pues mira aquí venimos... y te lías a hablar, pero queriendo evitar la conversación para que te pregunte menos... me avergüenzo un poco, porque tú dices, ¿qué pensarán? Pero bueno también pienso si ellas también están aquí es porque también les hace falta, como a mí”.*

O la impotencia de tener que escuchar determinados comentarios desafortunados entre usuarios, sobre todo hacia la población inmigrante:

*“Yo sé que a mí me han criticado más de una vez. ‘Esa extranjera viene a pedir aquí... ¡pues que se vaya a su país!’ . Más de una vez me han dicho cosas malas”.*

*“También se suma que a medida que la situación se ha puesto más difícil, hay gente que está en los servicios sociales que está en la misma situación tuya, quizás la misma o quizás peor, que a veces le molesta un poco el hecho de que estemos allí inmigrantes y nos atiendan. Les molesta porque, bueno yo también lo entiendo, a lo mejor ellos en su frustración, al igual que uno la siente, pues a veces salen sentimientos malos”.*

Por último, un tercer bloque de sentimientos son los que se generan una vez llega el momento del encuentro entre los sujetos de la intervención, entre sujetos interventores y sujetos intervenidos. Y aquí sí que encontramos dos discursos completamente opuestos y diferentes si se refieren a Servicios sociales o a Cáritas, generándose en uno u otro contexto sensaciones y sentimientos bien distintos.

Con respecto a Servicios sociales, aunque ya vimos en apartados anteriores como reconocen un buen trato por parte de la trabajadora social, se muestran mucho más críticos por cómo se les hacen sentir:

- Lo desmoralizante de que siempre tengan el mismo discurso sobre la falta de recursos, lo argumentan todo desde lo económico: *“Siempre están diciendo que no hay ayudas para todo el mundo, que no disponen de dinero... y eso me mata”*.
- El agobio que genera lo dificultoso de algunos de sus procedimientos: *“Mira cuando me iban a echar de un piso yo fui, sabían que me echaban un lunes, entonces me dijeron que sí, que ellos me iban a pagar porque yo les habían comentado que Cáritas me iba a pagar la otra parte, y me dijeron venga pues vale, el viernes lo tienes ingresado en tu cuenta los quinientos euros de la fianza. Yo fui el viernes por la mañana al banco, a ver si lo tenía ingresado y no lo tenía ingresado, entonces fui a los servicios sociales. Cuando llegué allí me dijeron que ya lo habían aprobado y que me lo iban a ingresar el lunes y que yo lo tendría el martes o el miércoles. Entonces, claro, a mi no me interesaba tenerlo el martes o el miércoles porque yo tenía que estar fuera de ahí ya el lunes, porque me echaban a la calle. Tuve que liar un ‘pollo’ allí y tuvo que venir el director de allí y buscaron la forma y lo que me dieron fue un cheque. O sea, que tienen posibilidades de hacer las cosas de otras maneras, pero lo único que terminan es agobiando a uno... En vez de darle una solución al problema, terminan agobiándote..., ¡cuando tienen la solución!. Eso me lo podían haber hecho desde el principio, mira te vamos a dar un cheque para que sea una cosa más rápida, y me hubiera ahorrado el mal rato allí”*.
- El trato desde la desconfianza: *“Te tratan como una mierda, así de claro. Te tratan como que tú les vas mintiendo”*.
- El sentirse vigilado, controlado: *“Allí hay un guardia de seguridad, que me imagino que estará para mantener el control, porque yo muchas veces he visto discusiones, porque se han querido colar y eso... pero de ahí a que no te quiten el ojo de encima.. ¡ni que fuéramos delincuentes! Que yo lo único que quiero es que me ayuden y ya está...”*.
- Las desigualdades en el trato entre usuarios: *“Yo he notado que van otra gente, que yo sé que van mintiendo, que van vestidos de aquella manera y los niños*

*van muy sucios... O bien va la típica gitana que le va diciendo de todo menos bonita y entonces sí le atienden muy bien”.*

La sensación con la que terminan saliendo varía mucho en función de si al final la trabajadora social le ha concedido algún tipo de ayuda o no, pero también aluden mucho a la persona que le haya atendido: *“Cuando ya te atienden, pues sales con un poco de ánimo, pero según quien te atienda, porque otras veces sales peor que cuando entraste”.*

El discurso sobre los sentimientos generados en el encuentro con el voluntariado es completamente opuesto:

- Su ayuda no se limita sólo al argumento de lo económico: *“No te están dando largas de `ven el próximo miércoles o no, ya te llamamos, o no, ya no se qué’. Si no te lo pueden solucionar en el momento del tirón te dicen `mira te podemos ayudar en una parte, porque tenemos esta cantidad, y tenemos tanta gente’. Pero que nunca te dicen, no es que no hay dinero, no es que no se qué... como te dicen en los servicios sociales. En los servicios sociales nunca hay dinero, y ahí es distinto, la verdad”.*
- Sienten que parten de la confianza en ellos: *“Ahí todos vamos porque tenemos un problema y creen en todos de una manera o de la otra”.*
- Tienen un trato igualitario entre las personas que acogen: *“Para los voluntarios mi problema no es menos o más que el del otro porque vaya mejor vestida o pero vestida. Ellos se centran en escucharnos, vayamos como vayamos”.*
- El espacio de acogida es un lugar agradable, que sirve para desahogarse: *“Te sientes a gusto allí, incluso te desahogas un poco, te escuchan... y eso es mucho, es más incluso que lo económico”.*
- Se sienten apoyados, acompañados: *“La verdad es que en Cáritas se preocupan más por interiorizarse con cada persona que va, entonces pues... a medida que tú vas yendo vas sintiendo que no sólo vas a que te atiendan voluntarios y te den una ayuda material sino que, a medida que pasa el tiempo sientes que tienes ahí un apoyo humano más que material”.*

Las sensaciones con las que salen las personas que van a Cáritas, al igual que en el caso de los Servicios sociales, tendrá mucho que ver —qué duda cabe— con la ayuda

material prestada, pero, además, con el trato recibido, y eso en Cáritas lo valoran como algo positivo, reconociendo que en la mayoría de los casos salen mucho más animados de lo que entraron (“La verdad es que en Cáritas cada vez que he salido de allí he salido un poco reconfortado, no sólo por la ayuda que me han dado material sino porque también me han dado esperanza, y me han dicho que no hay que perder la esperanza, que las cosas pueden mejorar, que no hay que desistir, entonces pues... eso te motiva un poco y te alienta a seguir luchando”),e incluso motivados (“Sigue siendo incómodo el hecho de tener que ir a pedir pero cuando sales de allí, a diferencia de los servicios sociales, sales con otro... sales un poco motivado”).

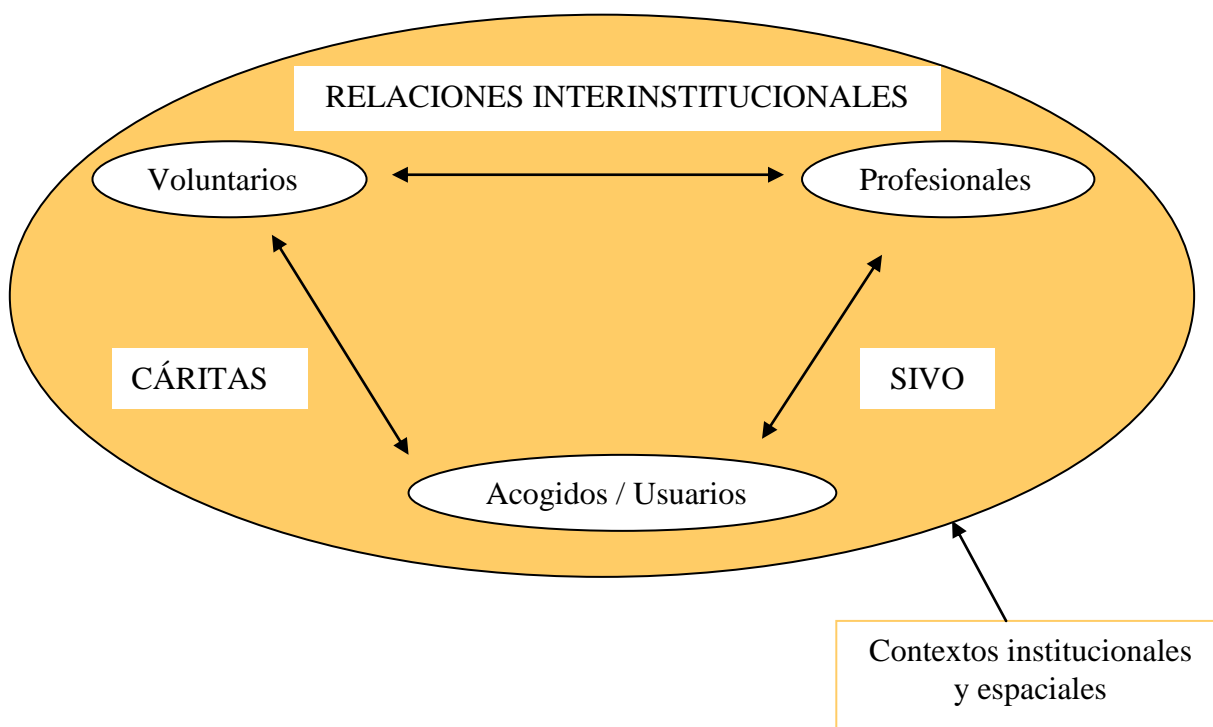
Los sentimientos mostrados por las personas atendidas (sobre todo los de aquellos que han participado de uno y otro contexto de intervención) ratifican aún más la idea central de esta investigación: la importancia de mirar a los sujetos en la intervención social. Evidentemente no es lo más relevante ni lo único para garantizar la mejora de la intervención social, pero sí es algo esencial, como hemos podido contrastar en los testimonios de las personas que participan en las intervenciones. La relación interpersonal que se establezca entre interventor e intervenido será clave para poder garantizar una relación de confianza que permita un trabajo en proceso que catalice el cambio personal y estructural que en muchos de estos casos se necesita. Y hemos podido comprobar cómo determinados aspectos, algunos de ellos insignificantes, facilitan esa comunicación que conforma la base de cualquier proceso de intervención social y que genera, entre otras cosas, el clima de confianza para que la interacción pueda llegar algo más lejos que el simple suministro de ayuda económica. El triángulo profesionales-voluntarios-usuarios nos dibuja un contexto coral en cuanto a percepciones y sensaciones en la intervención social que a su vez ilustra la relación recursiva entre sujetos e intervención, relación esta de la que parten las reflexiones finales.

**QUINTA PARTE:**  
**REFLEXIONES AL HILO DE**  
**LOS SUJETOS EN LA**  
**INTERVENCIÓN SOCIAL**

## **A) MARCOS DE RELACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

Como ya se planteó en los primeros capítulos, en esta investigación la intervención social es considerada, principalmente, como un proceso de interacción social entre sujetos, que se da en el seno de instituciones y espacios concretos. Todos estos elementos (sujetos, relaciones, contextos institucionales y espaciales...) están articulados recursivamente (siguiendo la mirada compleja que tan central ha sido en nuestra indagación) y generan marcos relacionales en la intervención. A su vez, estos marcos relacionales contribuyen a la emergencia de tipos de sujetos específicos en las intervenciones sociales (los cuales, a su vez, fomentan u obstaculizan determinadas formas de intervención social).

El siguiente gráfico intenta mostrar esta relación recursiva en la que me voy a centrar ahora para rescatar aquellos marcos de relación y comunicación más característicos en los distintos contextos de intervención estudiados. A partir del análisis de estos marcos de relación podremos extraer los distintos perfiles de sujetos que pueden surgir en la intervención social y que, a su vez, pueden actuar como facilitadores o bloqueadores de los procesos de intervención social.



Fuente: elaboración propia

Es importante aclarar de nuevo que en ningún momento el objetivo de esta tesis es establecer una comparativa entre los contextos de intervención de Cáritas y de Servicios sociales. Se han estudiado los dos casos con el objetivo de extraer posibles marcos de relación en la intervención social. Los casos de estudio no tienen una vocación comparativa sino de pluralidad en el análisis. Tras estudiar los discursos de los sujetos que participan en los distintos contextos y haber observado los procedimientos de intervención que se dan en uno y otro ámbito, la finalidad en estos momentos es delimitar aquellos marcos relacionales que me parecen más significativos en el seno de los procesos de intervención social, con la intención de poder caracterizar, posteriormente, perfiles de sujetos que operan en ellos. No obstante, he de advertir que esos marcos relacionales no corresponden tal cual a instituciones o espacios empíricos, podrán identificarse en mayor o menor medida en uno u otro contexto institucional, pueden ser predominantes o minoritarios en cada uno de ellos, pero nunca exclusivos de uno u otro, y quizás ahí esté la complejidad, heterogeneidad y riqueza del análisis que presento.

Paso ahora a describir los cuatro marcos relacionales que resultan más significativos para la intervención social en los contextos estudiados: (1) percepciones, lenguaje y cotidianidad; (2) tiempos y espacios; (3) contextos institucionales; y (4) posiciones y sensaciones.

### ***A.1. Percepciones, lenguaje y cotidianidad.***

Como ya se apuntó en el primer capítulo, desde una perspectiva comunicacional la intervención social presenta dos aspectos centrales para su comprensión: la percepción que los distintos actores tienen de la situación objeto de intervención y los lenguajes que usan para la describirla. Distintas investigaciones a este respecto han mostrado que se ponen en juego dos lógicas diferentes y paralelas representadas en los agentes interventores, por un lado, y en los beneficiarios de la intervención por otro, que terminan respondiendo al clásico debate entre conocimiento experto y conocimiento popular (Chambers, 1997; Purcell, 1998; Strober, 2005).

Ciertamente esa diferencia de percepción se ha mostrado a lo largo de esta investigación. Para los usuarios sólo hay una causa que explique su necesidad de ayuda: el desempleo; y si, por tanto, tuvieran un trabajo su “problema” se acabaría. Por su parte, la visión de los agentes interventores (voluntarios y profesionales) es bien distinta. Estos refieren toda una batería de causas que han llevado a esas personas a la



situación presente, organizándolas en tres ámbitos: estructurales, culturales y derivadas del propio sistema de intervención. Parece clara la diferencia de las visiones de unos y otros y que lo ideal sería (para poder construir una percepción de la situación más completa) que ambas entraran en diálogo. Pero el problema está en que esta reflexión sobre qué es lo que lleva a la gente a necesitar una intervención social no es nunca (o casi nunca) objeto comunicable dentro del propio proceso de intervención social. Si analizamos los procedimientos de la intervención social son muchos los aspectos de los que se hablan (situación familiar, número de miembros que la componen, situación laboral de los mismos, ingresos de los que se dispone, necesidad puntual que los lleva hasta los contextos de intervención social...) pero nunca se plantea la pregunta: “¿y tú por qué crees que has llegado a esta situación?”. No parece que se establezca en ningún caso un diálogo en torno a este elemento central de la propia intervención.

La cuestión es que si interventores e intervenidos no están de acuerdo en la causa de la situación (o problema) difícilmente tendrán la misma visión sobre el tipo de intervención que se tendría que llevar a cabo. Esto explica la divergencia de visiones de unos y otros con respecto a la intervención social, de la resistencia de intervenidos para llevar a cabo algunas propuestas o medidas planteadas por los interventores y asimismo del cansancio y agotamiento de estos porque “los intervenidos no ponen de su parte”; y también de la visión que pueden llegar a tener unos de otros y el papel que tomen de cara a la intervención.

Creo que es interesante recuperar lo que ya se apuntaba en el marco teórico de esta tesis: es muy importante ser conscientes de la diferencia entre procesos de comunicación en los que la información está limitada porque es unidireccional –donde las figuras de emisor y receptor no son intercambiables-, y aquellos donde se puede participar al mismo tiempo como receptor y emisor. El primero de los modelos facilita la intervención desde un punto de vista burocrático y administrativo, ya que es solo una parte (la avalada por el conocimiento técnico) la que diagnostica cual es la realidad social, la necesidad, y por tanto la solución a esa situación. Sin duda, abrir este proceso de definición de la realidad social, de diagnóstico de necesidades y propuestas de soluciones a las perspectivas de otros sujetos que participan en la intervención social puede “complicar” mucho más la intervención social, pero cabe hacerse la siguiente pregunta ¿tendría mejores resultados? No obstante, y previo incluso a todo ello, sería cuestionarse qué tipo de sujetos (tanto interventores como intervenidos) propicia

precisamente esa práctica en la que las razones de unos y otros sobre “por qué se ha llegado a necesitar ayuda” no forma parte del diálogo.

Igualmente pasaría con los distintos lenguajes de los diversos sujetos de la intervención social, sería necesario ponerlos en comunicación para que cuando se hable de las situaciones intervenidas se “esté diciendo” lo mismo. A este respecto se establece una clara diferenciación por parte de los usuarios entre voluntarios y profesionales. Según estos, los primeros usan un lenguaje mucho más sencillo, del día a día, de la cotidianidad..., no están mediatizados por el lenguaje profesional y técnico de la intervención social (más frío, más distante, más ininteligible...) que es el que manejan los profesionales. Y no sólo eso, también se sienten entendidos al hablar de sus problemas en su lenguaje “de la calle”, lo que facilita un tipo de relación aunque no igualitaria, si más horizontal. De esta forma, los lenguajes distancian a los usuarios de un cierto perfil de interventor y los acerca a otro, con lo que ese acercamiento puede suponer en la relación de confianza que tan importante puede llegar a ser en la intervención social.

Y este acercamiento a unos y otro también viene de la mano del tránsito por una cotidianidad compartida. Las personas intervenidas valoran positivamente el compartir la misma cotidianidad que los interventores (transitar los mismos lugares, encontrarse fuera del contexto de intervención... ) ya que por un lado se sienten personas de cara a ellos (tienen otra vida más allá de acudir a Cáritas o Servicios sociales, no son sólo sujetos intervenidos) y por otro lado establecen una relación más horizontal (fuera de los contextos de intervención pueden habitar los mismo espacios, pueden hacer las mismas cosas propias de la cotidianidad, son “iguales”). A esto se le une el hecho de que, como planteábamos en el marco teórico, mirar y compartir lo cotidiano supone dar cabida a una gran cantidad de formas, de posibilidades, de criterios distintos y diversos en su abordaje, opción ésta que iría, en cierta manera, en contra de ese planteamiento de las ciencias clásicas de sacar elementos comunes, leyes que pudieran explicarnos el comportamiento humano de forma generalista y homogénea. Cuando hablamos de la vida de las personas (con la implicación que eso tiene) es necesario que esas prácticas se tengan en cuenta y esas diferencias salgan a la luz. La diferencia, la diversidad, es vida y es muestra de sujetos vivos y no de objetos pasivos a los que independientemente de esas vidas, de esa cotidianidad, se les puede aplicar las mismas intervenciones presuponiendo que van a tener las mismas consecuencias. En el fondo se trata de no considerar las particularidades, las diferencias, como variables independientes que no

afectan al proceso de intervención. Todo lo contrario, se trataría de poner en el centro esas diversidades propias de la cotidianidad y considerarlas como eje central en las intervenciones, como la variable dependiente principal. Y esas vidas, esa variabilidad de circunstancias, esas diferencias de situaciones entre sujetos, sólo pueden ser conocidas si se comparte la misma cotidianidad.

Evidentemente, esta situación de relación fuera del contexto de intervención es más fácilmente compartida por los voluntarios en la medida en que las personas que atienden son vecinos de su mismo barrio. No ocurre así con las profesionales que en muchas ocasiones (aunque no todas) viven fuera de la localidad en la que trabajan, por lo que difícilmente usuarios y profesional puedan encontrarse más allá de las paredes del Centro de Servicios sociales. Esta relación en lo cotidiano es también valorada como positiva por los voluntarios, no ocurriendo lo mismo para el caso de las profesionales que sí viven en la misma localidad. Algunas afirman que para ellas no es tan positivo compartir los mismos espacios cotidianos, principalmente por miedo a que fuera del contexto de intervención les vayan a reclamar o importunar en relación a su actividad profesional. Esta diferencia a la hora de vivir una posible relación entre interventores e intervenidos tiene mucho que ver con cómo se sitúan estos últimos de cara al contexto institucional de la intervención (sujeto de derecho que reclama, sujeto que pide ayuda). Las actitudes serán completamente distintas, y por tanto, también la relación que se establecerán entre unos y otros.

### ***A.2. Tiempos y espacios***

La posibilidad de establecer una relación con continuidad en el tiempo es clave para determinar el tipo de relaciones que se establecen entre los sujetos. Y esta circunstancia, en el contexto socio-económico en el que nos encontramos, es difícil de mantener. La crisis ha radicalizado las situaciones de urgente necesidad que afectan a necesidades básicas, como se muestra a diario. No sólo han aumentado las demandas y las necesidades sino que se han disparado las situaciones de emergencia, cuyo tiempo de resolución es corto y depende de la inmediatez. Como dice García Roca (2012), la crisis ha encarado la acción social hacia las urgencias, hasta colocar a los servicios y a los profesionales y voluntarios en pie de emergencia, aunque no siempre se encuentre la salida de emergencia. Se ha tenido que comprender la importancia de la inmediatez y del alivio sin más, de la resolución sin dilaciones. Pero la emergencia arriesga las conquistas de calidad y profesionalidad de la intervención social. En tiempos de

emergencia nos inclinamos por la prestación de servicios y se abandonan los procesos largos.

En el transcurso de esta investigación se ha constatado que una de las cosas que más critican los usuarios del ámbito de los servicios sociales es la falta de continuidad temporal en la intervención, el tiempo que transcurre entre cita y cita. Se establece así la relación de intervención exclusivamente desde el problema (sólo se pide cita con la trabajadora social cuando tienes un problema y necesitas que te ayude). Por contra lo que más valoran en Cáritas es precisamente la continuidad temporal. La relación en el contexto de la Cáritas parroquial se establece de forma continuada en el tiempo (todos los meses y con la cita dada de un mes a otro) aunque a veces la persona no necesite alguna ayuda o no se le pueda dar desde la institución. De esta forma podemos decir que la clave relacional puede tener una doble lógica:

- Trabajar desde el problema: el problema es lo que está en el centro y es lo que provoca la relación de intervención. Cuando interventor o intervenido se encuentran sólo se habla del problema.
- Trabajar desde las personas que tienen problemas: la persona se coloca en el centro de la relación de intervención. Cuando interventor e intervenido se encuentran, además del problema se puede hablar de cómo estoy, de cómo me siento, y eso hace que me convierta en sujeto único, con nombre y apellido, no soy sólo un expediente.

La posibilidad de crear uno u otro contexto relacional de intervención también tendrá que ver con la existencia de un espacio físico que facilite o dificulte la relación. Hablamos de espacios que contribuyan a la serenidad, a la tranquilidad, a esa relación de confianza, y en este sentido las personas intervenidas también establecían una clara diferenciación entre los espacios del Centro de servicios sociales (espera en el pasillo con mucho tránsito, poco luminoso, despachos de las profesionales con muchos papeles...) y los espacios de la Casa Parroquial (espera tranquila, despacho acogedor, mesa de camilla, sin excesivos papeles por medio...).

A este respecto entendemos que el “hacer” de la Cáritas parroquial objeto de la investigación resulta en apariencia muy coherente con su “deber ser”, concretamente con su Modelo de Acción Social, basado en la persona y en el acompañamiento.

Siguiendo la definición de Begoña Pérez (2003:437), entendemos el acompañamiento como “el trabajo social que establece una relación personal continuada, relativamente duradera con la persona u hogar en dificultad por el cual diagnostica su situación,

propone recursos, motiva, implica, centraliza y gestiona las intervenciones. Pero también consiste en comprender a las personas para contribuir a que ellas mismas empiecen a dominar su situación y las claves de sus dificultades para activar y movilizar capacidades y potencialidades tanto de las personas como de su entorno. Se trata de apoyar a que las personas mismas pongan en marcha su proceso de incorporación social”.

El acompañamiento, esta relación de intervención más continuada en el tiempo, requiere de ciertas condiciones para poder ser aplicado tales como: tener a la persona como referente, que los interventores puedan estar dedicados a pocos casos, que tengan disponibilidad temporal, flexibilidad para poder adaptar los recursos... Esto hace que el acompañamiento sea una tarea compleja que en muchos casos, como se ha podido comprobar en los propios discursos y prácticas de las profesionales de servicios sociales, queda eclipsada por la excesiva demanda, el encorsetamiento y burocratización de la intervención que se lleva a cabo desde la Administración Pública. Y por tanto, es en el contexto del tercer sector, en el que podemos encontrar algún tímido ejemplo facilitado por sus características institucionales (flexibilidad para la acción, para los tiempos, para los ritmos, para la dedicación...).

Esta relación más continuada en el tiempo permite establecer una relación de mayor conocimiento, que deriva, por lo general, en una relación de mayor confianza, lo cual se convierte en un elemento central para el éxito de una intervención social. Y a su vez permite un conocimiento mutuo entre interventores e intervenidos. Para el caso de la Cáritas parroquial estudiada, que es donde este tipo de relaciones están más presentes, no sólo los voluntarios van conociendo más la vida de los acogidos, sino que incluso los acogidos van conociendo a los voluntarios, sus trayectorias personales, hasta el punto de que para muchos de esos voluntarios parece gratificante que estos se interesen por sus vidas personales. Todo ello facilita una buena relación entre interventores e intervenidos, lo que se convierte en un incentivo para los voluntarios y para aquellas profesionales que como hemos comprobado, son también capaces de establecer esa relación más recíproca, mutua y más horizontal. En definitiva, esta cercanía expresada en la comunicación y en el conocimiento mutuo refuerza las actitudes positivas en el proceso de intervención (no se vive tanto como una carga o una amenaza) y tiene su origen más inmediato en las posibilidades de establecer una relación continuada en el tiempo. Ni que decir tiene que en vez de producir objetos en la intervención contribuye a hacer emerger sujetos.

### ***A.3. Contextos institucionales.***

Como se ha expresado en diferentes momentos, los contextos institucionales definen en gran medida el tipo de relación entre los sujetos en el proceso de intervención social. Si miramos a la raíz de cada uno de ellos, a los fundamentos normativos de la intervención social que se analizaron en el capítulo 4, resulta que los servicios sociales se configuran como un “ámbito de derecho” (el Estado es el encargado de garantizar que todos los ciudadanos tenga cubiertas sus necesidades más básicas y puedan alcanzar el mayor grado de bienestar social) mientras Cáritas lo hace como un “ámbito de solidaridad” (es la comunidad cristiana, siguiendo las directrices de su religión, la que ayuda, desde un acto fraterno, a sus hermanos más pobres). Esta diferenciación de partida va a definir, y mucho, como se conforman en uno y otro contexto los sujetos (tanto interventores como intervenidos): si como ciudadanos que exigen sus derechos o como necesitados que piden ayuda (en cuanto a los intervenidos), o si como agentes responsables de garantizar derechos a cambio de un salario o como personas predispuestas al altruismo (en el caso de los interventores).

En el contexto de los servicios sociales, los usuarios van solicitando un derecho, lo que explica que en muchas ocasiones sus formas parezcan más exigentes y mucho más críticas que en el ámbito del tercer sector, ya que en este otro contexto, los usuarios saben que se les ofrece ayuda graciable, en ningún caso desde una obligación impuesta por ley (aunque sí pueda ser entendida por los voluntarios con obligación desde su fe). Esto explica que a este segundo contexto se llegue con menos nivel de exigencias y las valoraciones sean mucho menos críticas y duras que con respecto a los servicios sociales.

En línea con lo anterior también se entiende que los usuarios sean mucho más críticos con los profesionales (ya que su visión es que les pagan por su trabajo y lo tienen que hacer) y mucho más condescendientes y menos críticos con los voluntarios y su labor, en la medida en que reconocen que lo hacen porque ellos quieren y no porque estén obligados.

Esta actitud de los usuarios que se retomará con posterioridad en el apartado de posición personal ante la intervención, tendrá una consecuencia en las actitudes de sus interventores correspondientes. Así las profesionales de servicios sociales viven la intervención con el “peso del derecho” y con la tensión de las exigencias por parte de la ciudadanía, lo que provocará una actitud, en general, pretendidamente más aséptica cuando no defensiva. En el ámbito del voluntariado, el peso de responsabilidad es

mucho más liviano al menos en este aspecto (veremos con posterioridad que la responsabilidad aumenta en otros aspectos como el referido a los recursos), se vive por tanto con menos tensión y además el trato que reciben por parte de los acogidos es mucho más cordial. Son conscientes de que su labor es subsidiaria al del Estado, que es el que debe ser garante del bienestar social.

Igualmente existe una clara diferenciación de cara a la relación que se genera en la intervención, entre el contexto laboral que implican los servicios sociales municipales y el contexto de voluntariado que enmarca la acción de Cáritas Parroquial.

La intervención social en servicios sociales es menos flexible ya que las profesionales, por lo general, se encuentran enmarcadas por una normativa (leyes, decretos, procedimientos de prestaciones...), una a veces excesiva protocolización y un contexto laboral fuertemente regulado (dedicación, horarios...). Esto es entendible en la medida en que forma parte de la estrategia del Estado para garantizar la igualdad de derecho, pero también tiene su consecuencia negativa en la medida que dificulta mucho la atención personalizada o adaptada a la multiplicidad de situaciones personales que pueden darse (y que aparece como uno de sus principios en su deber ser). Para los profesionales este encorsetamiento burocrático a veces puede facilitar su labor (para aquellas profesionales que persiguen cumplir “estrictamente” con lo establecido) pero en muchos casos les impide plantear alternativas a las situaciones que se les presentan, dificultando la creatividad a aquellas que intentan dar respuestas más allá de lo establecido. Podemos decir que las primeras se dejan llevar por la corriente, y las segundas tratan de nadar contracorriente, siendo la consecuencia en muchas de ellas el consabido “ahogo” (lo que explica sus sensaciones en algunos casos de frustración, agotamiento, cansancio...). La realidad, la dinámica cotidiana les supera, lo que les impide pararse, reflexionar, programar, planificar, gestionar el conocimiento, compartir con las compañeras y con la directiva, evaluar lo que hacen y cómo lo hacen... faltando así a algunos de los principios del Sistema Público de Servicios sociales, en concreto a la planificación y sobre todo a una de sus funciones como SIVO: Proveer las necesidades del propio Sistema Público de Servicios sociales en orden a la mejor planificación, programación y evaluación de sus intervenciones. Todo esto va en detrimento, por un lado, del servicio que ofrecen y por otro, de su forma de vivir la profesión (quemadas, hastiadas, sin motivación...). De todas formas, como se aclaró al inicio de este apartado, estamos entresacando el tipo de relaciones más características de cada contexto institucional, aquellas que se dan con mayor presencia, lo cual no excluye

que existan otras posiciones muy distintas, como hemos comprobado. De hecho, encontramos profesionales que, a pesar de ese marco laboral público que en algunos casos las constriñe, son capaces de tener una visión positiva de lo que hacen, de cómo lo hacen, y se muestran motivadas hacia su profesión y la intervención social.

El contexto del voluntariado, se muestra mucho más liberador de cara a la intervención, es mucho más flexible para poder adaptar las intervenciones, ya que en general no hay normativas, leyes, protocolos que les encorseten, ni tampoco horarios (como decía uno de los voluntarios, *“yo sé la hora de comienzo de la acogida pero nunca la hora en la que voy a terminar”*). Los voluntarios tienen pleno poder de decisión para marcar sus ritmos (los que puedan necesitar como grupo y los que necesiten las personas que acogen). Prueba de ello la encontramos en el proceso de revisión que estaba haciendo el grupo de Cáritas parroquial durante el trabajo de campo de esta investigación. Esta flexibilidad en la intervención se entiende como un revulsivo positivo para el voluntariado, que evita así entrar en dinámicas negativas de su vivencia como voluntarios, y por tanto como agentes de intervención. Como ya se analizó en el apartado de los sentimientos de los voluntarios, no tendría lógica que un voluntario llegara al estado de agotamiento, falta de motivación... porque simplemente dejaría su labor como tal, cosa que no pueden hacer las profesionales (al menos con tanta facilidad) en la medida en que su relación con la intervención social es laboral y por tanto dependen de los salarios para su vida.

Dentro de este marco relacional vinculado a los espacios institucionales, existe un elemento central que marca en buena medida las relaciones de la intervención, y que en muchas ocasiones se convierte en el vértice en torno al cual se establece la intervención social en sí: los recursos. Los recursos son el objeto por el que se establece la relación de intervención y en torno a ellos se sitúan de manera bien distinta los sujetos interventores, lo que marcará, a su vez, la forma en que se sitúen los sujetos intervenidos.

Los voluntarios transmiten un gran peso de responsabilidad por los recursos que gestionan, en la medida en que esos recursos provienen de la comunidad parroquial a la que pertenecen, que lo han donado para que ellos, como meros agentes intermediarios, lo gestionen de la mejor forma posible en beneficio de los hermanos más pobres de su feligresía (no podemos olvidar que en el Modelo de Acción Social de Cáritas el agente de la acción es la comunidad eclesial en su totalidad, y no sólo los voluntarios de las Cáritas). No se trata, por tanto, de una fuente de recursos abstracta sino que los



voluntarios conocen, ponen rostro y nombre a las personas que dan los donativos (en algunos casos ellos mismos) y por tanto el nivel de exigencia de gasto coherente y responsable, así como de una transparencia en las cuentas es muy elevado. Esta forma de relación con los recursos hace que los voluntarios nunca sean críticos con su fuente de ingresos (ningún voluntario suele reclamar que su comunidad parroquial de más dinero), al contrario, suelen mostrarse plenamente agradecidos con lo que dan, porque parte de una generosidad desinteresada, no obligada por norma o ley alguna (salvo la que pueda derivarse de los preceptos de su religión). Y por otro lado, la transmisión de este mensaje a los acogidos (no me puedes exigir más, porque lo que te damos es fuente de lo que otros vecinos tuyos han dado desde su generosidad para ayudarte a ti) hace que también estos se muestren menos exigentes con respecto a las ayudas que se les conceden. Saben que no pueden exigir más, primero porque estamos en el ámbito de la solidaridad (siempre graciable) no del derecho, y segundo porque lo poco o mucho que le den es fruto de la donación espontánea, no obligada. Esto hará que la actitud de los acogidos vaya también, por lo general, en línea del agradecimiento.

Pero paralelamente a esta visión que los acogidos pueden tener de cara a los recursos, también hay otra visión en la medida en que su posición en este contexto es muy asimétrica y débil, dependiente del paternalismo, de la graciabilidad, de lo que le quieran dar, no de lo que por ley le corresponde. Pueden mostrarse agradecidos, pero al no estar en un marco de derechos la situación los construye también como sujetos subalternos y dependientes de la ayuda graciable de una especie de beneficencia, con lo que eso puede suponer de estigma para la persona. Son dos caras de la misma moneda, una en la que se establece un marco de relaciones que facilita la solidaridad y la fraternidad y otra más perversa en la que se establece un marco de relaciones muy desigual y fuertemente asimétrica donde encontramos sujetos desarmados y desvalidos pidiendo ayuda caritativa y discrecional, sin ningún marco de derecho o reclamación.

La relación con los recursos es diferente si miramos a las profesionales. Se trata de una relación mucho más distante y abstracta en la medida en que los recursos con los que cuentan provienen de unos impuestos que aportan los ciudadanos de un ámbito territorial que supera al de la intervención inmediata, por lo tanto la vinculación personal con el origen se pierde y el nivel de responsabilidad hacia los mismos se diluye un tanto. De esta forma, al contrario de lo que pasaba con los voluntarios, sí se muestran mucho más exigentes con sus fuentes de ingresos (siempre piden y necesitarían más) y de hecho en muchos de los casos es lo que argumentan para justificar la falta de

intervención: no hay presupuesto. Esta relación con los recursos públicos también implica a los usuarios de servicios sociales. Como ya se ha señalado anteriormente, estos sí se muestran muchos más claros y exigentes a la hora de pedir más recursos, porque se sienten legitimados para ello (estamos en un ámbito de derecho), y la actitud de agradecimiento, aunque sí se muestra en algunos casos, no es un acto generalizado tras la concesión de una ayuda desde servicios sociales. Pero al igual que pasaba en la posición de los acogidos por Cáritas en relación a los recursos, aquí también encontramos una doble cara, en la medida en que el ámbito del derecho y del sujeto ciudadano puede mostrar también un lado perverso en la condición del subsidiado crónico, un sujeto que amparándose en el derecho social termina permanentemente dependiente del mismo, sin motivación para salir de esa situación.

El caso de los usuarios/acogidos en relación a los recursos es un claro ejemplo de complejidad a la hora de su configuración como sujetos en la intervención social, ya que la ambivalencia es radical en la medida en que participan simultáneamente en marcos relacionales marcados tanto por el derecho como por la graciabilidad, por la dependencia y la caridad...

#### ***A.4. Posiciones y sensaciones***

La manera de situarse ante la intervención social tiene mucho que ver, entre otras cosas, con el papel y el nivel de responsabilidad que cada uno cree que tiene en el proceso. A este respecto encontramos diferentes posiciones entre los agentes interventores. Para unos (principalmente el voluntariado) su papel es subsidiario, es decir, que la responsabilidad máxima es de otros (del Estado). Esto hace que los voluntarios asuman lo limitado de su acción (saben que todo no lo pueden arreglar ellos) y por tanto vivan la intervención no con tanto “peso en los hombros”. Por el contrario la forma de vivirlo desde el otro contexto es distinta. Desde los servicios sociales asumen la responsabilidad máxima de las situaciones, se sienten los únicos responsables (minimizando así el papel del tercer sector) y que en teoría no deberían necesitar la ayuda de ningún otro agente. Pero aunque este es el discurso teórico, la práctica no es tal que así, y de hecho ellos mismos asumen la necesidad de pedir ayuda a otras entidades (como ocurre con Cáritas). Esto hace que se genere cierta frustración en la medida en que se sienten limitados. El sistema público, aunque debiera, no puede por sí solo afrontar las situaciones. Pero como ya se ha aclarado en alguna que otra ocasión, aunque esta es la tendencia generalizada de servicios sociales, encontramos

profesionales que tienen una visión distinta y que asumen la necesidad de trabajar con otros (el tercer sector) no como una limitación propia, sino como una riqueza. Estas profesionales son las que menos sensación de frustración transmiten con lo que hacen.

En relación a los usuarios/acogidos su papel de responsables en el proceso también varía de uno a otro contexto de manera general. En los servicios sociales asumen menos su papel protagonista en la intervención, se muestran más pasivos, en la medida que, al ser un ámbito del derecho, entienden que las soluciones les deben llegar porque sí, por el mero hecho de ser ciudadanos, sin la necesidad de que ellos hagan nada más. La posición ante Cáritas varía y se muestran, en general, como sujetos más activos en la medida en que, de partida, los voluntarios aclaran, por su metodología, que en el plan de trabajo cada uno debe ir aportando y asumiendo las tareas que se establezcan y que en la medida en que ellos vayan respondiendo se los irá ayudando y apoyando. Además, como ya se ha comentado, al estar en un contexto de solidaridad, la exigencia sin más no tiene cabida alguna.

Sentirse parte de una colectividad cobra también cierta relevancia en la forma de afrontar la intervención social para los sujetos interventores. Así, las profesionales se muestran preferentemente como sujetos individuales e independientes en su acción. Son ellas las que, desde su propio conocimiento que las avala como profesionales, establecen los criterios y toman las decisiones de cara a la intervención. Esto por un lado puede ser liberador, en la medida en que no debes someter a debate permanente lo que haces pero por otro, y así lo mostraban algunas de las profesionales, hace que ante la falta de éxito el peso de responsabilidad sea mayor y la sensación de hastío, de cansancio, de falta de motivación aumente. Muchas de ellas reconocían algo que ya se ha mostrado en torno a los espacios institucionales, la necesidad de poder compartir y consensuar más con las compañeras, con los directivos... pero la dinámica de la institución y su propia cultura organizativa lo dificulta. Y a pesar de que existan espacios de coordinación, estos terminan quedando en espacios de información, no de construcción colectiva, que es lo que demandan algunas de las profesionales. Por otra parte, de sus superiores reciben más sensación de control y supervisión que de apoyo técnico para sus intervenciones cotidianas.

Y esa demanda de colectividad que plantean las profesionales se hace muy presente en el voluntariado, es decir, para el voluntario el apoyo en lo colectivo, en el grupo, se convierte en uno de los ejes centrales de su acción. La falta de conocimiento profundo y especializado sobre la intervención social hace que se necesiten unos a otros en aras de

una mejor intervención y sobre todo para ganar seguridad personal en lo que hacen. La intervención queda consensuada entre todos, y de hecho siempre atienden en pareja, nunca de forma individual. Esta construcción de lo colectivo evidentemente requiere de más esfuerzo de comunicación, de compartir, de intercambiar visiones, pero revierte en que el peso de la responsabilidad no caiga de manera exclusiva sobre nadie sino que se comparta y, por tanto, hace que el peligro de frustración, de agotamiento, de la exigencia ante el fracaso, sea menor.

La revisión continua y el cuestionamiento se configura como una actitud central en aras de avanzar en cambios y mejoras en la intervención social. De esta forma podemos diferenciar entre agentes interventores dinámicos, en continuo cambio, que se cuestionan, que se revisan, que intentan, desde un diálogo permanente con la realidad, ir adaptando lo que hacen para dar una mejor respuesta a las situaciones. Y por el contrario, agentes interventores estáticos que simplemente contribuyen al status quo en la intervención social, mantienen lo que hacen y no se plantean en ningún momento cambiarlo. Los primeros son capaces de establecer una visión de autocrítica y los segundos apenas desarrollan una visión crítica de sí mismos. El posicionarse en uno u otro marco relacional depende primero de una actitud personal ante la vida (y en este tipo de posiciones encontramos tanto a voluntarios como a profesionales) y en segundo lugar, y como ya vimos anteriormente, del contexto institucional, que pueda facilitar ese proceso de revisión o no. En este sentido, el contexto de la Cáritas parroquial que hemos estudiado, permite, por su flexibilidad, poder pararse, repensar, revisarse.... A esto se le une la revisión personal que muchos de los voluntarios llevan a cabo desde un punto de vista ideológico, como cristianos, en aras de avanzar en una coherencia de vida, lo que hace que con más facilidad los voluntarios puedan participar de esta dinámica de revisión. Para el caso de servicios sociales, el contexto obstaculiza mucho más esa revisión crítica, por falta de espacios, de tiempos..., parece como si la actitud crítica y proactiva revirtiera casi exclusivamente en impotencia profesional y frustración personal.

La victimización aparece como un marco relacional muy recurrente en los contextos estudiados. Tanto profesionales como voluntarios victimizan a los usuarios y acogidos respectivamente. Aluden y argumentan muchas circunstancias que justifican la situación de necesidad de intervención con estas personas. A ellos también les consideran responsables pero de forma minoritaria. Las estructuras tienen mucho peso quedando la agencia, y la capacidad de la persona en un segundo lugar.

Pero esta visión victimista hacia los sujetos también se la aplican a sí mismos algunos de los agentes interventores (principalmente las profesionales). Así argumentan, al igual que hacen con los usuarios, que su quehacer está fuertemente constreñido por el sistema. Desde sus perspectivas hay cuestiones estructurales, culturales, de los propios dispositivos de intervención que superan su ámbito de acción y por tanto, el éxito del proceso no está en su mano. Esto puede justificar por un lado el acomodo de algunas profesionales a un planteamiento de mínimos, a ese status quo del que se ha hablado con anterioridad y también la falta de esa capacidad estimuladora hacia el cambio que aparecía como característica de esta prestación de SIVO. Esta actitud de victimización es mucho menos frecuente en el voluntariado, entre otras cosas porque ellos no deben justificarse ante un sistema que les paga por su trabajo.

Esta visión victimista del otro y de uno mismo afectará también en la forma de intervenir, en la confianza de que las situaciones puedan cambiar a mejor y en el nivel de exigencia. Así sorprende cómo las profesionales en ningún momento exigían justificación de las ayudas económicas que conceden a sus usuarios (no piden justificantes de en qué se lo gastan y cómo), elemento que sí está muy presente en los procedimientos del voluntariado con sus acogidos (cada vez que se concede una ayuda hay que aportar el justificante de en qué se lo han gastado). El nivel de exigencia de cara a los usuarios/acogidos es mucho menor en las profesionales que en los voluntarios, en línea de esa justificación que hacen de su situación y de la relación que establecen con los recursos que les aportan. Pero no deja de ser un círculo vicioso: se justifica a los usuarios y por tanto se les exige poco, y así, de camino, yo me justifico porque estoy limitada en la acción y no puedo hacer mucho, como conclusión soy poco auto-exigente.

En esta dinámica de victimismo, los usuarios/acogidos se mostrarán a sí mismos también como víctimas en ambos contextos. Tanto delante de profesionales como delante de voluntarios su discurso alude a que las causas de su situación están en las estructuras y no en su propio devenir como personas con capacidad de acción y decisión. De hecho si se revisan los discursos de los intervenidos sobre su situación el único causante de sus problemas es el desempleo, una causa que los sobrepasa. Y en ningún caso se articula cualquier otra razón más de corte personal o biográfica.

La visión crítica hacia uno mismo ya ha quedado reflejada anteriormente, pero también es importante rescatar la visión crítica hacia fuera. A este respecto encontramos una posición muy crítica con lo público, con el sistema de servicios sociales que está

presente tanto en profesionales como en voluntarios aunque de distinta forma y con distinto contenido. Mientras que ambos agentes de intervención critican la falta de presupuestos, de recursos que se deberían de invertir en los servicios sociales, los voluntarios no sólo se quedan ahí y profundizan más en la crítica, aludiendo una falta de capacidad de gestión, de planificación y de intervención con la persona, argumentando que sólo se quedan en lo económico. Evidentemente las profesionales no van a secundar esta visión tan crítica en la medida en que supone aceptar y reconocer un fuerte cuestionamiento hacia su desempeño profesional, pero sí revierten (aunque no de forma generalizada), cierta crítica al voluntariado, y más concretamente al contexto institucional de Cáritas como intervención, aludiendo formas asistencialistas, falta de criterios y de conocimiento técnico para poder intervenir.

Esta visión crítica del otro no sólo se limita a una cuestión entre profesionales y voluntarios sino que también los intervenidos se posicionan al respecto. Como ya se ha dejado entrever, estos tienen una visión más crítica de servicios sociales y de sus profesionales por múltiples razones (no cumplen con sus derechos, a las profesionales le pagan para ello...) lo que revierte en una actitud de exigencia y de más frialdad en el trato y en las formas. De hecho no podemos olvidar que como estrategia para muchos de estos usuarios, llegar al centro de servicios sociales con una actitud violenta es un garante de que accedan a sus exigencias. La visión hacia Cáritas es distinta (es un contexto de solidaridad, son voluntarios, lo hacen porque quieren no porque estén obligados...) lo que hace que su visión no sea tan crítica y sí de un mayor agradecimiento (aunque esto pueda generar desempoderamiento). De esta forma las estrategias que implementan son bien distintas y en muchos de los casos llegan con actitudes de debilidad, apuntando a la lástima... como una táctica para llegar más contundentemente a los voluntarios ya que aquí la exigencia no sirve.

La desconfianza en el otro será una característica recurrente en las relaciones entre sujetos, principalmente entre interventores e intervenidos. Los primeros desconfían de usuarios y acogidos, de su capacidad para el cambio y para afrontar su situación, criticándoles mucho el acomodo a sus circunstancias y la dependencia de instituciones como las suyas. Los segundos parten de una desconfianza hacia los interventores en la medida en que no entienden sus circunstancias, ellos no las están viviendo en primera persona y por tanto no se implican en su problema. Esta desconfianza de partida puede ir modificándose a lo largo del proceso de intervención siempre que, como ya se ha

visto, se establezca una relación en el tiempo, de conocimiento mutuo... que avanzará en esa confianza que tan importante se vuelve para una buena intervención social.

Para terminar este apartado quiero poner en juego el binomio frustración/gratificación que viven los agentes interventores con los que he trabajado en esta investigación. La frustración se expresa principalmente en las profesionales, una frustración que tiene su origen, por un lado en que la praxis de su profesión no coincide con lo que ellas esperaban o habían estudiado, y por otro lado en que se sienten limitadas para intervenir (por falta de recursos, por falta de tiempo, por ratio excesivo de casos), asumiendo tristemente su complejo de “cajero automático”. Pero frente a esta posición más negativa, más inmovilista, de status quo, más basada en un pensamiento estructural..., encontramos una posición bien distinta, una posición esperanzadora, de confianza en el cambio, en la agencia, en que las personas y sus circunstancias pueden cambiar más allá de las estructuras sociales y más allá del contexto institucional en el que están inmersas. Se trata en el fondo de una visión humanista, que está muy presente en el voluntariado desde un humanismo religioso (por la propia confianza en el mensaje cristiano), pero también en algunas de las profesionales desde un humanismo laico (concretamente en aquellas que se sienten gratificadas con el ejercicio de su profesión y por tanto tienen una actitud más positiva hacia lo que hacen). Esto se traduce en una visión esperanzadora del futuro y en una actitud positiva hacia el cambio de circunstancias, que se transmitirá a los usuarios y acogidos. Por tanto frustración y gratificación conforman dos marcos relacionales de distinto efecto en los procesos de intervención social.

## **B) PERFILES DE SUJETOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

Desde estos marcos de relación —como espacios de práctica— emergen perfiles de sujetos a modo de tipos ideales de interventores e intervenidos. Estos perfiles son efecto y causa, a un tiempo, de los procesos de intervención social. Por un lado, estos perfiles de sujetos se van configurando dentro del propio proceso de intervención social, dependiendo de las características de los marcos de relaciones; pero, por otro lado, ellos mismos contribuyen al devenir de unos u otros marcos de relación, y por tanto de la intervención social en general, evidenciando esa relación recursiva de la que ya se ha hablado con anterioridad.

➤ **Perfil A.**

Es un interventor que establece una relación muy vertical con respecto a los intervenidos, situándose en todo momento “por encima” de ellos. De esta forma, el diagnóstico de las situaciones sobre las que intervenir se determina desde su criterio y visión, no dando opción a la participación de los intervenidos en ningún momento. Utiliza un lenguaje técnico y difícil de entender por los intervenidos lo que los distancia todavía más en la relación. No suele habitar la misma cotidianidad que los usuarios y acogidos, no transita sus mismos espacios y por tanto, actúa sin conocer demasiado el contexto cotidiano en el que se desenvuelven los intervenidos. Desconfía mucho de ellos y de sus intenciones, así como de sus actitudes ante el cambio, aunque también mantienen un discurso paralelo que los victimiza justificando que los intervenidos no son los causantes de su situación y, en esta línea, les exige poco ante las intervenciones. Todo esto hace que establezca una relación muy distante hacia los intervenidos, intentando en todo momento no dejarse afectar en lo personal por las situaciones que tiene que atender. Tiene claro que su papel de interventor lo desarrolla estrictamente desde la profesionalidad, desdeña la vocación casi como una falta de profesionalidad.

Entiende la relación de intervención desde el problema concreto que afecta a la persona y no tanto desde ésta como tal. Su intervención se circunscribe a la aplicación de recursos materiales, de tal forma que tiene asumido que sin presupuesto no puede intervenir consistentemente. Su forma de trabajar es muy individual, basándose principalmente en sus conocimientos técnicos y en sus experiencias; poco proclive a la autoevaluación no tiene especial motivación para iniciar cambios en el proceder profesional cotidiano aunque es muy crítico con el “sistema” en general (ya sea la administración pública o el tercer sector).

Se siente único responsable a la hora de poder dar respuesta a las situaciones que encara y apenas se plantean pedir ayuda a otros agentes. En el caso de pedirla, lo vive como un fracaso del sistema del que forma parte. Aunque mantiene un discurso de victimización ante lo limitado de su papel para poder llevar a cabo una buena intervención por falta de recursos, de tiempos etc..., es capaz de adaptarse a esa situación institucional y se deja llevar aplicando criterios y protocolos que le vienen establecidos jerárquicamente (lo cual lo exime de responsabilidad sobre ellos). Asimismo no se siente especialmente apegado hacia los recursos que gestiona, manteniendo un discurso de necesidad creciente sobre los mismos.



Como consecuencia de todo lo anterior, y paradójicamente, se trata de un sujeto que vive la intervención desde la frustración, el desánimo, la apatía... Lejos de gratificarle, su profesión o su actividad voluntaria lo desgasta. Sin duda todo ello se transmite a los demás sujetos que participan en los procesos de intervención (compañeros, usuarios, voluntarios), contribuyendo a sus respectivas conformaciones como tales. Evidentemente su rasgo permea los resultados de las intervenciones en las que participa.

➤ **Perfil B.**

Intenta establecer una relación más horizontal con los intervenidos, de tal forma que fomenta la participación de éstos no sólo en el diagnóstico de las situaciones sino también en el proceso de intervención, intentando que ellos sean los protagonistas. Además de compartir el diagnóstico usa un lenguaje sencillo y entendible por parte de lo intervenidos y habita relativamente sus contextos cotidianos, de tal forma que conoce el ámbito en el que se desenvuelven sus vidas. Parte de la confianza en las personas intervenidas, en su capacidad para el cambio y por tanto, les exige que pongan de su parte en el proceso de intervención. Todo esto facilita que se establezca una relación más profunda entre interventores e intervenidos, que pretende la mutua confianza. Siente que interventores e intervenidos participan del proceso de intervención y que ambos pueden aportar algo y aprender. Reconoce tener una fuerte vocación por lo que hace y para él es importante dejarse afectar por las situaciones con las que está tratando. Su intervención está muy marcada desde un punto de vista ideológico, sea desde una perspectiva laica o religiosa, manteniendo una profunda confianza en la agencia humana, al mismo nivel, al menos, que considera los condicionantes estructurales.

Procura establecer una relación de intervención desde las personas y no desde los problemas. De esta forma, busca desarrollar procesos de intervención más dilatados en el tiempo, para intentar ir dando respuesta no sólo a las necesidades puntuales que puedan aparecer sino también a las cuestiones de fondo que provocan dichas situaciones. Esto requerirá que su intervención vaya más allá de la aplicación de recursos materiales y económicos, estableciendo un acompañamiento en el que se trabajen de manera paralela distintos aspectos de la persona y de sus circunstancias. El trabajo con otros se vuelve esencial en su labor, lo cual valora positivamente, ya que es consciente de que la solución no está en su mano sino que requerirá de un

trabajo y una acción coordinada entre otros muchos. Para él es importante construir colectivamente los criterios, los procedimientos... así como estar en continua evaluación, formación, revisando si lo que hace da respuesta de la mejor forma posible a la realidad que lo interpela. El autocuestionamiento es una constante, a veces no precisamente positiva, de su labor.

Intenta que el contexto institucional facilite el proceso de intervención en aras de una mejor respuestas a las demandas y aunque en algunos casos pueda verse limitado (por normativa, por procedimientos...) es consciente de que algo siempre queda en su mano y por tanto agudiza su responsabilidad en los procesos en los que participa y en la gestión de los recursos que tiene a su disposición.

Curiosamente este tipo de sujeto experimenta su intervención de una forma principalmente gratificante. Desde su humanismo entiende que las cosas pueden cambiar y pueden ir a mejor, y que él tiene un papel que jugar en todo ello, lejos de desgastarlo el proceso de intervención le aporta, y mucho.

#### ➤ *Perfil C.*

Esgrimiendo su derecho como ciudadano, exige atención y esa exigencia es el eje desde el que establece su relación con los sujetos interventores. Siempre se autojustifica en la medida en que apenas asume siquiera parte de la responsabilidad que pueda tener en la situación por la que está pasando y que le hace acudir a los contextos de intervención social. Es siempre la estructura, el sistema, el causante de sus males. Esta posición hace que siempre adopte una actitud muy pasiva. Su papel es el de recibir sin aportar o hacer nada por cambiar su situación, llegando en muchas ocasiones al acomodo de ser un dependiente del sistema.

Suele tener un concepto muy pobre de sí mismo, una autoestima muy baja, que lo limita de partida en su forma de afrontar las situaciones. Parte del convencimiento de que su situación no va a cambiar y asume tristemente que su destino está escrito y que ese es el tipo de vida que le ha tocado vivir, lo que aumenta aún más esa pasividad de la que se ha hablado antes.

Por lo general desconfía de los sujetos interventores y de su papel en la solución de sus problemas aludiendo la falta de implicación. Junto a esta desconfianza hacia los agentes vive la intervención como una amenaza y como una estrategia de control en la medida en que se le dice lo que tiene que hacer con su vida.

Esto explica que disponga tácticamente formas exigentes y frías encaminadas a conseguir lo que necesita llegando a la provocación o la amenaza para satisfacer sus pretensiones. Pero al mismo tiempo no tiene empacho en desplegar tácticas bien distintas y, aludiendo a su papel como víctima del sistema, intentará generar sentimiento de lástima con los mismos fines. Puede presentarse como una persona fría y calculadora capaz de aplicar la táctica pertinente en cada contexto, muestra de una habilidad especial para adaptarse a cada contexto institucional.

Sea cual sea la táctica que utilice nunca se muestra agradecido, en la medida en que siempre considera que se merece mucho más de lo que le dan. Y esto hace que se muestre siempre muy crítico con los contextos de intervención y con los interventores, sobre los que en el fondo parece alimentar una suerte de desprecio.

Podemos decir que se trata de una persona que vive la intervención social como un ámbito cotidiano para conseguir lo que necesita y está en capacidad de exigir. Todo ello termina desgastándole a lo largo del proceso de intervención y provocando una actitud muy negativa hacia el mismo: en parte víctimas dependientes de forma casi crónica, en parte prestigiados por su capacidad de conseguir recursos de forma continuada.

#### ➤ ***Perfil D.***

Ante una situación o coyuntura vital toma la decisión de pedir ayuda. Elabora, en la medida de sus posibilidades, un análisis crítico de su situación, de las circunstancias en las que se encuentra y de lo que lo ha llevado hasta ahí, asumiendo su papel como responsable en algunos aspectos, junto a las causas estructurales que pueda haber.

En este sentido presenta una actitud activa ante el proceso de intervención social, analizando y asumiendo las cosas que potencialmente ha de hacer y que debe cambiar, apreciando que se le considere protagonista del proceso de intervención en el que está inmerso y que, desde los interventores, se cuente con su opinión y valoración en la toma de decisiones. Está dispuesto a explicarse y explicar pero le molestan los interrogatorios rutinarios, a él también le gusta preguntar. Agradece una relación de intervención pausada, donde pueda mostrar como está y como se siente, más allá de su etiqueta como persona que necesita ayuda. No obstante su situación a veces es muy desesperada, sobre todo porque tiene una consciencia clara sobre cómo eran las cosas antes de entrar en esta situación problemática.

Se valora a sí mismo, teniendo una autoestima alta y confianza en sus propias capacidades. Tienen una visión positiva hacia el futuro, y asume que la situación por la que está pasando va a ser puntual, confiando en que su vida va a ir a mejor, reforzándose así, aún más, ese papel activo del que se ha hablado anteriormente.

Valora a los sujetos interventores y a los contextos de intervención mostrándose agradecido por lo que les aportan, esto explica que use formas más amables, educadas y de respeto en la relación.

En general se trata de personas que son conscientes de su situación y piden ayuda, asumiendo que ellos también tendrán que poner mucho de su parte. Reconocen lo positivo del proceso de intervención social y del encuentro con el otro (sujeto interventor) no viviéndolo como una amenaza sino como un apoyo para salir de la situación en la que se encuentra. La relación de intervención los enriquece y les da más herramientas para asumir su situación y poder cambiarla. No obstante siente en gran medida el estigma de haber tenido que recurrir a la ayuda, lo que en muchos casos atenta directamente sobre su autoestima. Precisamente ve en la relación con determinados agentes interventores una vía para la reconstrucción de la valoración de él mismo, sin embargo el encuentro con otros agentes puede suponer también una agudización de ese proceso de estigmatización y pérdida de autoestima que experimenta.

Aunque estos perfiles forman parte de las reflexiones finales de esta investigación no pueden verse como un punto de llegada, sino antes bien como un punto de partida. Responden a una preocupación por los sujetos para comprender las intervenciones sociales. Sé que es fácil confundirlos con estereotipos, incluso con caricaturas producto de una visión maniquea del papel de los sujetos en los procesos de intervención social. Por todo ello es conveniente explicar el horizonte que entiendo abren estos perfiles como producto de un análisis científico. Y también, porque no, del peligro de usos no coherentes con las pretensiones que nos han traído hasta aquí.

Evidentemente nos situamos antes perfiles ideales, fruto de un análisis de caso que procura ante todo establecer un marco teórico preliminar para comprender a los sujetos en los procesos de intervención social. En un principio demarcan sujetos situados en los extremos del continuum de sujetos posibles que podríamos encontrar en los procesos de intervención al uso. Son perfiles ideales en tanto en cuanto no persiguen identificar a personas, esto sería en extremo simplificador, las personas son mucho más complejas y ambivalentes que nuestros perfiles, sus formas de participar en los procesos de

intervención social entremezclan rasgos de los diferentes perfiles más que encuadrarse en alguno de ellos. Intentar atribuir perfiles como estos a personas concretas es, por tanto, un ejercicio estéril amén de mistificador. Tampoco resulta consistente pretender identificar a través de ellos los tipos de personas que participan de la intervención en determinadas instituciones, esto sería sencillamente banal porque a la complejidad y ambivalencia de cada personas en sí, habría que sumar la heterogeneidad de personas que conforman esas instituciones.

El objetivo es otro bien distinto y tiene que ver con complejizar las formas en que pensamos las intervenciones sociales introduciendo al sujeto como uno de sus referentes destacados. Los perfiles analíticos, como los escenarios de proyección analítica, marcan tendencias y rasgos a considerar, no identificación tipológica de personas o atribución correlativa de atributos. Este ejercicio que presento procura articular un marco comprensivo desde el que aproximarnos a los rasgos personales que puedan estar produciendo los actuales dispositivos de intervención social y en última instancia, al efecto que esos rasgos tengan en los resultados de las intervenciones.

Una intervención social procura en primera instancia solucionar un problema, pero como es bien sabido la solución de ese problema, siempre humano, viene marcada tanto por el carácter de los sujetos que participan en la intervención, como asimismo por los rasgos subjetivos que esa misma intervención —en sus procesos, técnicas y objetivos— propicia. Cualquier intervención social en un estado de derecho tiene como objetivo último contribuir a la conformación de personas en tanto que ciudadanos, estos perfiles apuntan, entre otras cosas, qué tipo de personas pueden estar emergiendo en los procesos de intervención social al uso. De ahí que los sujetos sean al mismo tiempo productos y productores de las intervenciones sociales. Por eso reclamo la centralidad de su estudio y comprensión. Un empeño que por supuesto no acaba aquí, sino que comienza.

### **C) UNA MIRADA APLICADA: REPENSAR LA INTERVENCIÓN SOCIAL.**

Desde el inicio de esta investigación mi vocación por estudiar la intervención social no quedaba meramente en un interés teórico-analítico (que también) sino que además entendía, que desde una vocación de investigación aplicada, lo que se estudiara bien podría aportar algo en la mejora de las prácticas de intervención social. Evidentemente es importante que se avance a nivel de conocimiento e investigación en el ámbito de la intervención social ya que, creo, todavía queda mucho por hacer. Pero de nada serviría

todo este avance teórico si posteriormente no repercutiera en las prácticas de intervención, y por tanto en la mejora del bienestar de las personas, que es en última instancia, el objetivo de la intervención social.

Desde esta vocación aplicada, intentaré esbozar algunas ideas en torno al uso práctico de las reflexiones precedentes, siendo consciente de que, como pasa en la mayoría de las tesis doctorales, esto es sólo el inicio de una línea de investigación a la que todavía le queda mucho recorrido y en la que se debe avanzar mucho más.

En un sentido más analítico y reflexivo, entiendo que la mirada al sujeto que reivindico, y más aún, los marcos relacionales que se han podido entresacar de los contextos y sujetos investigados, pueden servir de marco analítico para llevar a cabo procesos de revisión y evaluación de los procesos de intervención social en sus múltiples sentidos: desde evaluaciones de procedimientos, a análisis de proyectos, pasando por procesos de transformación organizacional. En todo este tipo de procesos creo que puede ser muy interesante que los sujetos participantes en sus múltiples niveles establezcan un autoanálisis en relación a los tiempos que dedican a la intervención social, cómo se establecen los diagnósticos, qué tipo de lenguajes utilizan, como se posicionan ante los recursos, cómo les afecta el contexto institucional en el que están inmersos, cómo nos comunicamos... Y es más, entiendo que este marco analítico puede tener una mayor aplicación si se establece desde metodologías participativas, de tal forma que no sean sujetos independientes los que se sienten a reflexionar sino que esa revisión se haga de forma conjunta, participada, con la riqueza y el cuestionamiento que puede generar escuchar al “otro”. En definitiva creo que las reflexiones planteadas (tanto los marcos relacionales como los modelos de perfiles de sujetos) puede facilitar un proceso de revisión profunda sobre los contextos de intervención, sus procedimientos y los sujetos que participan en ellos, analizando elementos y aspectos que casi nunca nos paramos a repensar.

En un sentido más práctico, orientado a la realidad que nos interpela hoy día de manera más directa, está claro que la crisis actual ha dado lugar a una situación de colapso en el mundo de la intervención social, ya que el esquema necesidad-recurso en el que se han basado muchas intervenciones se ha visto completamente desequilibrado. Las demandas van aumentando por días, semanas.... Y a su vez, los recortes en política social son cada vez más evidentes y abundantes. Ante esto está claro que este esquema para llevar a cabo intervenciones sociales ya no es válido. Es momento de repensar un modelo de intervención que por un lado no dependa en exclusiva de la existencia de recursos

materiales y que se base más en la relación interpersonal, en la relación entre sujetos. Dice a este respecto García Roca (2012:13-14) “Si la exclusión, la crisis, los desafíos, los fracasos, la riqueza social, las potencialidades, las capacidades, las necesidades y los derechos no los sentimos ‘empáticamente’, no los pensaremos humanamente”. Es necesaria una nueva humanidad cuyas bases antropológicas y estructurales han de ser reinventadas y esa reinención pasa por reinventar el tipo de personas, el tipo de sociedad, y sobre todo el tipo de relaciones que establecemos entre sujetos. Unas relaciones que se basen en el encuentro, la pregunta, la búsqueda, en definitiva del ser humano. “Y eso nos exige un encuentro entre sujetos que se reconocen como tales en la dignidad común” (García Roca, 2012:15).

Ese cambio de modelo de intervención mirando más a los sujetos y a las relaciones entre ellos supone un cambio en varios ámbitos:

*A) Un cambio en la relación entre sujetos interventores (administración-tercer sector; profesionales-voluntariado) desde un cambio en las metodologías de trabajo.*

Desde el diálogo permanente con la realidad y desde nuestras praxis, sabemos que el abordaje de muchas de las situaciones que acercan a los contextos de intervención social (muchos de ellos vinculados a la exclusión social) requiere de una combinación de recursos e intervenciones que puedan incidir en las distintas ramas y manifestaciones de este fenómeno: personal, social, comunitario, cultural, económico... La experiencia muestra que las prestaciones económicas, aunque necesarias, nos son suficientes para abordar este tipo de situaciones. Son necesarios otros tipos de ayudas, apoyos y prestaciones. Por otro lado, la exclusión es un fenómeno que tiene muchas formas de manifestarse y engloba multiplicidad de situaciones distintas definidas por cómo este fenómeno se manifiesta o se hace presente en las trayectorias individuales. Esto hace necesario que los diagnósticos y las intervenciones se hagan individualizadas y adaptadas a cada realidad. A esto se le une que las personas o familias en situación de exclusión han llegado a estas situaciones por itinerarios vitales de vulnerabilidad muy continuados y extendidos en el tiempo (uno no se levanta un día siendo excluido), por tanto, los procesos que les pueden ayudar a salir de esta situación también van a tener que ser largos, intensos y requieren de intervenciones duraderas a medio o largo plazo (González Portillo, 2011). Como ya se vio en los marcos relacionales, el trabajo en proceso, el tiempo se vuelve un elemento clave.

Frente al tiempo lineal medido por el reloj, que atribuye a la intervención social unos resultados que acontecen como efecto directo de una planificación previa, caminamos hacia la “ecología de las temporalidades; el tiempo del reloj sirvió para medir los procesos productivos de las fábricas, pero es solo uno de los tiempos, hay también un tiempo cíclico, otro circular, otro simultáneo como es el tiempo del enamoramiento, o el tiempo de la superación de una exclusión, o el tiempo de una inserción en la sociedad: todos ellos son formas del tiempo humano” (García Roca, 2012:54).

La experiencia ha demostrado que la forma de articular los elementos anteriormente enunciados para el abordaje de la intervención social ante situaciones de exclusión (abordaje multidimensional, con diagnósticos e intervenciones individualizadas, mediante procesos largos y continuados en el tiempo) requiere del acompañamiento como estrategia metodológica. El acompañamiento requiere de ciertas condiciones para poder ser aplicado: tener a la misma persona como referente de la intervención, que los interventores puedan centrarse en pocos casos, disponibilidad temporal, flexibilidad para poder adaptar los recursos... Esto hace que el acompañamiento hoy por hoy sea una tarea compleja en el marco de la Administración Pública. Es aquí, por lo tanto, donde pueden expresarse de manera particular las entidades sociales y, en concreto, el voluntariado.

Evidentemente un voluntario desarrolla y desempeña muchas tareas en el ámbito de la lucha contra la pobreza y la exclusión social, pero su aporte puede ser central para el trabajo en este tipo de procesos, donde la administración podría verse complementada con el tercer sector; y el papel de los profesionales plenamente articulado con el del voluntariado. Cada uno de ellos aporta diferencialmente en el proceso: conocimientos, recursos, estrategias, metodologías, por parte del mundo profesional, tiempo, acompañamiento, “estar” por parte del voluntariado. Y ambas cosas es lo que se necesita si se quiere implementar ese modelo de intervención más procesual y no centrado sólo en la administración de recursos materiales.

*B) Un cambio en la relación entre sujetos interventores y sujetos intervenidos (profesionales-usuarios; voluntarios-acogidos).*

Como ya se ha comentado a lo largo de todo este trabajo de investigación, la relación interpersonal que se establece en la intervención social entre sujetos interventores e intervenidos se conforma como uno de los elementos claves a tener en cuenta para el



éxito de las intervenciones. A este respecto y tras analizar los propios discursos de los sujetos participantes en los contextos investigados, creo que es importante que se cambien las claves relacionales para configurar nuevas formas de relación. Así propongo avanzar en las siguientes líneas:

- De unas relaciones basadas en la desconfianza (“*a este no le importan mis problemas*”, “*él como vive muy cómodo*”... desde la visión intervenida o “*seguramente quieren estafarme*” “*me está engañando*” “*no cambia porque no quiere*”... desde la visión interventora) a unas relaciones de confianza, partiendo de cero con el otro sin los prejuicios de la institución que se tiene detrás (en el caso de los interventores) o de la problemática que se padece (en el caso de los intervenidos).
- De unas relaciones basadas en lo material (papeles, tecleo de ordenador, expedientes, dinero, recursos...) a una relaciones de sentido (partiendo del cómo se está, del cómo se sienten y hacia donde quieren ir) trabajando desde lo educativo y no sólo desde los recursos económicos. Esto supone un cambio en la concepción de la intervención social, más allá de la dinámica de gestión de recursos económicos y avanza en esa intervención de proceso basada en el acompañamiento que hemos reflejado anteriormente.
- De una relaciones caracterizadas por la desigualdad entre interventores (que son los que tienen el poder: los recursos, el conocimiento) e intervenidos (profundamente desempoderados), a una relación más simétrica. Esto supone reconocer al intervenido como sujeto protagonista de su proceso, que tiene cosas positivas y mucho que aportar en su proceso de cambio. Para ello será fundamental la mirada a unas metodologías de intervención basadas en la participación y supondría:
  - Con respecto a los servicios sociales avanzar en el ejercicio de ciudadanía del que habla García Roca (2012). Que los profesionales se reconozcan como lo que son, ciudadanos al servicio de otros ciudadanos (de pleno derecho), que gestionan recursos públicos (de todos).
  - Con respecto a las organizaciones del tercer sector, en especial las religiosas cristianas, avanzar en el ejercicio de fraternidad (García Roca, 2012), en la idea de hermandad (los que necesitan ayuda son mis hermanos); para las demás organizaciones sociales, avanzar igualmente en el sentido de la solidaridad y de la ciudadanía común.

El cambio en el tipo de relaciones en la intervención social puede hacer que los sujetos se muestren tal cuales son y no articularse como sujetos pragmáticos que cambian en función del contexto de intervención en el que se sitúan.

C) *Mirando al sujeto colectivo, a lo comunitario como clave para la plena integración social.*

A lo largo de esta investigación se ha hablado de la importancia de los sujetos en la intervención social. Pero más allá de estos sujetos individuales es necesaria la mirada a otro tipo de sujeto, al sujeto colectivo.

Se trata de subrayar las potencialidades más allá de las relaciones interpersonales, las relaciones familiares y comunitarias como herramienta para mejorar el bienestar de la salud, la calidad de vida o la inclusión social.

Hablar de espacios comunitarios es hablar de lugares donde las vidas cotidianas de las personas entran en relación (en el mercado, en la asociación de vecinos, en el campo de fútbol, en las escaleras del edificio donde se vive...), facilitando así el contacto y la pertenencia. Los contextos, las familias, los barrios, se nos presentan como auténticos espacios educativos que pueden y deben ser aprovechados como recursos que permitan generar nuevas y mejores experiencias de vida y superación personal y social.

Esta mirada a lo colectivo, a lo comunitario, es lo que nos permite entendernos como seres relacionales, interdependientes y vinculados. Aquí se han de promover la convivencia y el tejido social a través de relaciones de confianza y reciprocidad en línea de fomentar el ejercicio de la vecindad que también propone García Roca (2012), para llegar, cuando sea posible, a la autogestión y la creatividad social.

Aunque no es objetivo de este trabajo sí considero interesante plantearlo como base de futuras investigaciones que pueden complementar a ésta en la mirada a la intervención social (Jaraíz, 2011), ya que como se ha plasmado desde el principio, el abordaje de la intervención social no puede limitarse sólo a los sujetos; ha de existir una visión paralela y simultánea al entorno social, creando espacios integradores donde se posibilite la mutua relación entre sujetos de características diferentes.

Todas estas propuestas, lejos de pretender concluir el presente trabajo de investigación, abren futuros proyectos para seguir profundizando en el conocimiento de la intervención social. Los objetivos seguirán siendo los mismos: por un lado mejorar el

servicio que se le presta a las personas, y paralelamente, contribuir a reforzar el papel de lo público como garante de nuestro Bienestar Social. Para eso deben crearse los espacios en los que sus instituciones y profesionales sean capaces de mirarse críticamente, revisarse y responder creativamente a una realidad que nos interpela y que reclama nuevas formas de intervención y nuevos marcos relacionales más acordes con los principios y objetivos que precisamente desde lo público, se propugnan. Todos ansiamos que esos principios y objetivos se vean cumplidos cuanto antes.

# **BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES**

## BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES.

### Bibliografía

Aguilar Hendrickson, M (2009): “Servicios sociales: las tribulaciones de un sector emergente” en Moreno L. (et al): *Reformas de las políticas del bienestar en España*. Ed: Siglo XXI, Madrid.

Alemán Bracho, C. (1991): *El sistema público de servicios sociales en España*. Ed: Impredisur. Granada.

Alguacil, J. (2000): *Calidad de vida y praxis urbana. Nuevas iniciativas de gestión ciudadana en la periferia social de Madrid*. Ed. CIS, Madrid.

Alguacil, J. (2004): “Los desafíos del nuevo poder local: la participación como estrategia relacional en el gobierno local” en Revista Polis nº12, Ed: Universidad Bolivariana, Chile.

Aliena, R. (1999): *Adelaida Martínez y el honor de la pobreza*. Ed: Fundación La Caixa, Barcelona.

Aliena, R. (2006): “Voluntariado y administraciones públicas: el laborioso tejido de una red” en Documentación Social nº 141, pp. 193-212. Ed. Cáritas Española, Madrid.

Aliena R. (2011): “Pobreza y sujeto” en Revista Española del Tercer Sector nº 16, pp. 47-78. Ed. Fundación Luis Vives, Madrid.

Álvarez Junco, J. (1990): “Introducción” en López Alonso C. (coord.): *Historia de la acción social pública en España. Beneficencia y previsión*. Ed. Centro de Publicaciones Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

Altuna, B. (2006): “Sobre el sentido de la ética y el sentido del saber (Una aproximación a Levinas)” en Revista Isegoría nº35, pp.245-263.

Andreu Abela, J.; García-Nieto, A.; Pérez Corbacho, A.M. (2007): *Evolución de la Teoría Fundamentada como técnica de análisis cualitativo*. Cuadernos Metodológicos nº 40, Ed: CIS, Madrid.

Araujo, A.M. (2003): “Interjuego de lo psíquico y lo social. Eros y Thanatos” en Barceló, J. *Sociología clínica (1)*. Documentos de sociología e historia social de Uruguay, Ed: Facultad de Psicología. Universidad de la República.

Archidiócesis de Sevilla (2009): *Estatutos de Cáritas Diocesana de Sevilla*.

Archidiócesis de Sevilla (2009): *Normativa de Cáritas en los niveles parroquial, arciprestal y de vicaría*.

Atkinson, R. (1998): *The life story interview*. Qualitative Research Methods Series nº 44, Ed. Sage, Thousand Oaks.

Aza Blanc, G. y Martínez Díaz, P. (2006): “La intervención psicológica en exclusión social” en Vidal Fernández, F. (coord.) *La exclusión social y el Estado de Bienestar en España. V Informe FUHEM de Políticas Sociales*. Ed. Icaria / FUHEM, Madrid. pp.87-95.

Bajtín, M. (1990): *Estética de la creación verbal*. Ed. Siglo XXI, México.

Bauman, Z. (2006): *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*. Ed: Siglo XXI España.

Benda, J. (2005): *Un regular en el siglo. Memorias de un intelectual*. Ed. Espasa, Madrid.

Benedicto XVI (2005): Carta Encíclica “*Deus Caritas Est*”. Ed: Palabra, Madrid.

Benedicto XVI (2009): Carta Encíclica “*Caritas in Veritate. Sobre el desarrollo humano integral en la caridad y en la verdad*”. Ed: Palabra, Madrid.

Bertalanfly Von, L. (1976): *Teoría general de los sistemas*. Ed. Fondo de Cultura Económica, México.

Birdwhistell, B. (1987): *La nueva comunicación*. Ed: Kairós Numancia, Barcelona.

Bonnin, E. (1990): *Naturaleza de la Doctrina Social de la Iglesia: Análisis del aspecto teórico, histórico y práctico*. Ed: Instituto Mexicano de Doctrina Social Cristiana (IMDOSOC); México.

Buckley, W. (1973): *La Sociología y la Teoría moderna de los sistemas*. Ed. Amorrortu, Buenos Aires.

Bueno Abad, J.R. (1990): “Una propuesta de análisis de los componentes del sistema de Servicios sociales” en Cuadernos de Trabajo Social nº 3, pp. 95-107, Ed. Universidad Complutense, Madrid.

Bunge, M. (1995): *Sistemas sociales y filosofía*. Ed. Sudamericana, Buenos Aires.

Cabra de Luna, M.A. y De Lorenzo García, R. (2005): “El tercer sector en España: ámbito, tamaño y perspectivas” en Revista Española del Tercer Sector nº 1, Ed. Fundación Luis Vives.

Capra, F. (2003): *Las conexiones ocultas. Implicaciones sociales, medioambientales, económicas y biológicas de una nueva visión del mundo*. Ed. Anagrama, Barcelona.

Carballeda, A. (2002): *La intervención en lo social*. Ed: Paidós, Buenos Aires.

Carballeda, A. (2007): “Intervención en lo social” en Revista Digital Margen nº 44, Buenos Aires.

Cáritas Española (2003). *Plan Estratégico 2003-2009*. Ed: Cáritas Española Editores, Madrid.

Cáritas Española (2009): *Modelo de Acción Social*. Ed: Cáritas Española Editores, Madrid.

Cáritas Diocesana de Sevilla (2011): Memoria anual de actividades.

Carta Social Europea (1989)

Casado, D. (2002): *La reforma política de los Servicios sociales*. Ed: CCS, Madrid.

Casado, D. (2003): *Imagen y realidad de la acción voluntaria*. Ed: Hacer, Barcelona.

Casado, D. (2007): “Apunte histórico de la construcción de los servicios sociales” en Casado, D. y Fantova F. (coords.): *Perfeccionamiento de los Servicios sociales en España*. Ed: Cáritas Española y Fundación Foessa, Madrid.

Chambers, R. (1997): *Whose reality counts?*. Ed. Intermediate Technology Publications, Londres.

Charlier, C. (2002): *Por una moral más allá del saber. Kant y Levinas*. Ed: Caparros, Madrid.

Concilio Vaticano II (1966): Constitución Pastoral “*Gadium et spes*”. Ed: BAC.

Conklin, H.C. (1975): “Etnografía” en Llobera, J. R. (comp.) *La Antropología como ciencia*. Ed, Anagara, Barcelona, pp.153-163.

Constitución Española de 1978. Ed: SL Editorial MAD



De Certau, M. (2000): *La invención de lo cotidiano. Artes de hacer*. Ed. UIA, México.

De Gauleac, V. (2003): “El sujeto entre el inconsciente y los determinismos sociales” en Barceló, J. *Sociología clínica (1). Documentos de sociología e historia social de Uruguay*, Ed: Facultad de Psicología. Universidad de la República, Montevideo.

De Gauleac, V. (2008): *Las fuentes de la vergüenza*. Ed: Marmol-Izquierdo Editores, Buenos Aires.

De la Red Vega, N. (2005): “Hacia la intervención integral en los servicios sociales” en Guillén, E. (comp.): *Sobre problemas y respuestas sociales. Homenaje a Demetrio Casado*. Ed: Hacer, Barcelona.

De Sousa Santos, B. (2005): *El milenio huérfano. Ensayos para una nueva cultura política*. Ed: Trotta/Ilsa, Madrid.

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)

Decreto 11/1992, de 28 de enero, Sobre naturaleza y prestaciones de los servicios sociales comunitarios.

Defensor del Pueblo Andaluz (2005): *La situación de los Servicios sociales Comunitarios en Andalucía. Informe espacial al Parlamento*. Ed: Defensor del Pueblo Andaluz, Sevilla.

Denzin, N.K. (1970): *The research act*. Ed: Aldine, Chicago.

Díaz Sánchez, JM (1995): “La Doctrina Social de la Iglesia hoy (Relaciones entre la DSI y la Teología de la Liberación)” en Documentación Social nº 99-100, pp.211-242, Ed. Cáritas Española, Madrid.

Echarren, R. (1966): *Cáritas... ¿qué es?*. Colección Cáritas. Ed. Editorial Católica, S.A., Madrid.

Eisner, E. W. (1998): *El ojo ilustrado. Indagación cualitativa y mejora de la práctica educativa*. Ed: Paidós, Barcelona.

Espadas, M.A. (2007): “Tercer Sector y restructuración del bienestar social: aspectos cuantitativos de la gestión de los Servicios sociales en Andalucía” en Documentación Social nº 146, pp. 155-176. Ed. Cáritas Española, Madrid.

Fantova Azcoaga, F. (2003): “Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de calidad” en Setién, M.L. (et all) (coord.) *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Ed. Tirant lo lanch, Valencia, pp.179-188.

Fantova Azcoaga, F. (2004a): “Los servicios sociales en España: intento de caracterización” en Boletín CIES nº 21.

Fantova Azcoaga, F. (2004b): “Tercer Sector y acción social: trayectorias y contextos” en Documentación Social nº 134, pp.109-124, Ed. Cáritas Española, Madrid.

Fantova Azcoaga, F. (2005): “Sector voluntario e intervención social” en Guillén, E. (comp.): *Sobre problemas y respuestas sociales. Homenaje a Demetrio Casado*. Ed: Hacer, Barcelona

Fantova Azcoaga, F. (2007): “Repensando la intervención social” en Documentación Social nº 147, pp.183-198, Ed. Cáritas Española, Madrid.

Fantova Azcoaga, F. (2008): *Sistema público de Servicios sociales: nuevos derechos, nuevas respuestas*. Cuadernos Deusto de Derechos Humanos nº 49. Ed: Universidad de Deusto.

Fassano Aurio, F. (2009): “La incertidumbre en la intervención” en Revista Margen nº 52, pp. 1-12.

Fernández Valiente, E. (2002): “La importancia de lo pequeño. Comunidades bacterianas y sociedad humana” en Política y Sociedad vol. 39, nº 3, pp. 575-581, Madrid.

Foucault, M. (1975): *Vigilar y castigar*. Ed. Gallimard, Paris.

Franco, P. y Guilló, C. (2009): “Actoría y participación desde el Tercer Sector de Acción Social” en Jaraíz, G. (coord.) *Actuar ante la exclusión. Análisis, políticas y herramientas para la inclusión social*. Ed. Fundación Foessa y Cáritas Española Editores, Madrid. pp.299-321.

Freire, P. (2000): *Pedagogía del oprimido*. Ed. Siglo XXI, México.

Frenkel-Brunswik, E. (1969): “Personality as revealed through clinical interviews” en Adorno (et al): *The Authoritarian Personality*, Ed: The Norton Library, Nueva York. PP. 291-448.

Fuchs, S. (2001): “Beyond Agency” en Sociological Theory 19,1, pp. 24-40.

García, G. (1988): *Centro de Servicios sociales. Conceptualización y desarrollo operativo*. Ed. Siglo XXI, Madrid.

García Roca, J. (1996): *Preguntas y perfiles del trabajo social*. Ed: Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.

García Roca, J. (2000): “Trabajo Social” en Cortina (coord.): *Ética de las profesiones*. Ed, Estella.

García Roca, J. (2004): *Políticas y programas de participación social*. Ed. Síntesis, Madrid.

García Roca, J. (2007): “La revancha del sujeto” en Documentación Social nº 145, pp.37-52. Ed. Cáritas Española, Madrid.

García Roca (2012): *Reinvención de la exclusión social en tiempos de crisis*. Ed: Fundación Foessa, Madrid.

García, R. (1991): *La investigación interdisciplinaria de sistemas complejos*. Ed. Serie Materiales, México.

Garfinkel, H. (2006): *Estudios en Etnometodología*. Ed. Anthropos.

Geertz, C. (1997): *La interpretación de las culturas*. Ed. Gedisa, Barcelona.

Giner, S. (2005): “Ciudadanía pública y sociedad civil republicana”, en Documentación Social nº 139. Ed. Cáritas Española, Madrid.

Glaser, B. y Strauss, A. (1999): *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Ed: Aldine, Nueva York.

Gómez Pérez, A.; Rosa Caro, M.; Ruiz Ballesteros, E. (2004): “Transformación organizacional y prestación de servicios” en Sociología del Trabajo nº 51, pp. 107-124.

González Portillo, A. (2011): “El papel del voluntariado en la lucha contra la exclusión social: el valor del acompañamiento” en Documentación Social nº 160, pp.169-186.

González Vadillo, J.L. (2003): “El papel de las conversaciones en el cambio de las organizaciones” en Setién, M.L. (et all) (coord.) *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Ed. Tirant lo lanch, Valencia, pp.51-58.

Gorden, R. (1969): *Interviewing. Strategy, techniques and tactics*. Ed: Dorsey Press, Illinois.

Guash, O. (1997): *Observación participante*. Cuaderno Metodológicos nº 20. Ed: CIS, Madrid.

Gusfield, J. (1989): "Introduction" en Burke, K. *On Symbols and society*. Ed: University of Chicago Press, Chicago.

Gutiérrez Resa, A. (2001): "El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios sociales en España (once años después)" en Reis nº 93, pp. 89-130.

Gutiérrez Resa, A. (2005): "El mal samaritano: ni santo, ni genio, ni héroe (solidaridad y voluntariado)" en Guillén, E. (comp.): *Sobre problemas y respuestas sociales. Homenaje a Demetrio Casado*. Ed: Hacer, Barcelona

Güell, P.E. (2001): "Subjetividad social: desafío para el nuevo siglo" en Revista Científica Polis de la Universidad Bolivariana, vol. 1, nº 2.

Habermas, J. (1981): *Teoría de la acción comunicativa. Racionalidad de la acción y racionalización social*. Ed. Taurus, Madrid.

Hernández Ramírez, M. (2002): *Cultura y comunicación en Andalucía. Las tecnologías desde el horizonte local*. Ed. Inedea y Los Libros de la Frontera.

Hernández Ramírez, M. (2010): "Decires y haceres de la intervención social. Modelos discursivos y prácticas sociales que componen al sujeto social" en Blanco, J. (et al) (coord.) *Paradojas y geometrías en intervención social*. Ed. Aconcagua Libros, Sevilla, pp 33-47.

Herrera, M. y Castón, P. (2003): *Las políticas sociales en las sociedades complejas*. Ed: Ariel, Madrid.

Hogget, P. (2001): "Agency, Rationality and Social Policy" en Journal of Social Policy nº 30, pp.37-56.

Ibáñez, J. (1994): *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*. Ed. Siglo XXI, Madrid.

Iglesias de Ussel, J. (et al) (1996): *Informe sociológico sobre los servicios sociales de la Iglesia en Andalucía*. Ed: Cajasur Publicaciones, Córdoba.

Izquierda Etulain, J.L. (2011): *Voluntariado y tercer sector. Cultura, participación cívica y organizaciones solidarias*. Ed: Tecnos, Madrid.

Jaraíz Arroyo, G. (2009): “El Tercer Sector de acción social en la intervención comunitaria” en *Revista Española del Tercer Sector* nº 12, pp101-128. Ed. Fundación Luis Vives, Madrid.

Jaraíz Arroyo, G. y González Portillo, A. (2010): “Intervención social y Tercer Sector” en Blanco, J. (et al) (coord.) *Paradojas y geometrías en intervención social*. Ed. Aconcagua Libros, Sevilla, pp 125-149.

Jaraíz Arroyo, G. (2011): *Intervención social, barrio y Servicios sociales Comunitarios*. Ed: Foessa, Madrid.

Juan XXIII (1961): Carta Encíclica “*Mater et Magistra*”. Ed: BAC.

Juan XXIII (1963): Carta Encíclica “*Pacem in Terris*”. Ed: BAC.

Juan Pablo II (1988): Carta Encíclica “*Sollicitudo Rei Sociales*”. Ed: BAC.

Juan Pablo II (1991): Carta Encíclica “*Centesimus Annus*”. Ed: BAC.

Just, J., Martínez, O., Estanyol, V. y Mora, A. (2000): “El partenariado como estrategia de trabajo social comunitario” en *Cuadernos de Trabajo Social* nº13, pp. 253-268. Ed. Universidad Complutense, Madrid.

Lagos Garay, G. (2004): “Gregory Bateson: un pensamiento (complejo) para pensar la complejidad. Un intento de lectura/escritura terapéutica” en Revista Científica Polis de la Universidad Bolivariana, vol. 3, nº 9.

León XIII (1892): Carta En cíclica “*Rerum Novarum*”. Ed. BAC.

Ley 6/1981, de 30 de Diciembre, de Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Ley 2/1989, de 4 de abril de Servicios sociales de Andalucía.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.

Ley 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

Lugano, C. (2002): “El concepto de vida cotidiana en la intervención del Trabajo Social” en Revista Margen nº 24, pp.1-7.

Marbán Gallego, V. (2006): “Las entidades voluntarias contra la exclusión social en España” en Vidal Fernández (coord.) *La exclusión social y el Estado de Bienestar en España. V Informe FUHEM de Políticas Sociales*. Ed. Icaria / FUHEM, Madrid. pp. 97-106.

Márquez Jiménez, M.A. (2005): “Las comunicaciones nuestras de cada día” en Revista de trabajo Social y Acción Social nº 36, pp.5-28.

Marshall, C. y Rossman, B. (1989): *Designing qualitative research*. Ed: Sage, California.

Marshall, Th. y Bottomore, T. (1992): *Ciudadanía clase social*. Ed: Alianza, Madrid.

Martínez García, B. (2008): “La investigación en la cotidianidad social desde la fenomenología” en Revista Tiempo de Educar Vol.9, nº 17, pp.35-56.

Mata, M<sup>a</sup>.C. (1994): “Hacer radio es producir realidad” en Chasqui, Revista Latinoamericana de comunicación nº 49, CIESPAL, Quito.

Mier, R. (2003): “Bitácora de seducciones: contribuciones para la construcción de los conceptos de sujeto y subjetividad en la UAM-Xochimilco” en Jáidar, I. (coord.): *Tras las huellas de la subjetividad*. Ed. UAM-Xochimilco, México.

Miles, M.B. y Huberman, A.M. (1994): *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. Ed: Sage, California.

Ministerio de Sanidad y Política Social (2009): Plan Concertado de prestaciones Básicas de servicios sociales en Corporaciones Locales 2007-2008.

Molleda, E. (1999): “La intervención social a partir de una demanda económica en vicios sociales generales”, Cuadernos de Trabajo Social nº 12, Ed. Universidad de Comillas de Madrid, Madrid.

Mora Rosado, S. (2008): *El voluntariado, una opción vinculante*. Ed: Gam Tepeyac, Valladolid.

Morin, E. (1984): *Ciencia con consciencia*. Ed. Anthropos, Barcelona.

Morin, E. (2005): *Introducción al pensamiento complejo*. Ed. Gedisa, Barcelona.

Motta, R. (2002): “Complejidad, educación y transdisciplinariedad” en Revista Científica Polis de la Universidad Bolivariana, vol. 1, nº 3.



Muñoz Machado, S. (2002): “La contribución de las organizaciones sociales a la transformación del Estado de Bienestar”. En Muñoz Machado, S. (et all) (dir.) *Las estructuras del bienestar. Propuestas de refirma y nuevos horizontes*. Ed: Escuela Libre editorial / Civitas, Madrid. pp 709-789.

Nadel, F. (1974): “El uso del lenguaje” en Fundamentos de Antropología Social pp. 46-60. Ed. FCE, Madrid.

Navarro, C. y Rodríguez, M.J. (2004): “Administración pública y tercer sector. Propuesta analítica y estudio de caso de Andalucía” en Papers nº 73. Ed. Universidad de Barcelona, pp.105-125.

Noguera, J. A. (2000): “Conclusiones. La re-estructuración de la política social en España”, en José Adelantado (ed.): *Cambios en el Estado del Bienestar. Políticas sociales y desigualdades en España*. Ed: Icaria-UAB, Barcelona. Pp 475-502.

Nuevo Testamento (2002). Ed: BAC.

Nussbaum, M. y Sen, A. (1998): La calidad de vida. Ed: Fondo de cultura económica, México, D.F.

Pablo VI (1967): Carta Encíclica “*Populorum Progressio*”. Ed: BAC.

Pablo VI (1971): Carta Apostólica “*Octogesima Adveniens*”. Ed: BAC.

Peacock, J.L. (2005): *La lente antropológica*. Ed: Alianza Editorial, Madrid.

Pellicer, S. (2000): “Cáritas, más que una ONG”. Folletos Cáritas nº 1. Ed: Cáritas Española, Madrid.

Pérez Eransus, B. (2003): “Las entidades sociales en la lucha contra la exclusión” en Rodríguez Cabrero, G. (coord.) *Las entidades voluntarias de*

*acción social en España. Informe general.* Ed: Fundación Foessa y Cáritas Española Editores, Madrid pp.424-452.

Plataforma de ONG de Acción Social (2006): *Plan estratégico del Tercer Sector de Acción Social*, Madrid.

Pontificio Consejo “Justicia y Paz” (2005): *Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia*. Ed: BAC y Planeta

Puig i Cruells, C. (2007): “Las posiciones institucionales y profesionales que se imbrican en la atención a la demanda de las personas en los servicios sociales: la mediación entre la demanda y los recursos ofertados” en *Revista de Trabajo Social y Acción Social* nº 40-42, pp 195-208.

Purcell, T.W. (1998): “Indigenous knowledge and applied anthropology: questions of definition and direction” en *Human Organization* nº 57, pp. 258-272.

Renes, V. (2004): “Criterios y objetivos para la calidad en la intervención social” en *Documentación Social* nº 135, Ed. Cáritas Española, Madrid. pp. 11-34.

Rodríguez Cabrero, G. (2003): “Globalización, política social y tercer sector” en Rodríguez Cabrero, G. (coord.): *Las entidades voluntarias de acción social en España*, Ed. Fundación Foessa, Madrid, pp.41-72.

Rodríguez, M.P. (2010): “La intervención social como objeto de análisis clínico” en *Portularia*, vol. X nº 1. Ed. Universidad de Huelva, Huelva, pp.73-84.

Roldán, E. (2009): “Treinta años de Estado de Bienestar en España. Logros y retos para el futuro” en I Congreso Anual REPS, Universidad de Oviedo.

Rosa Caro, M. y Encina, J. (2004): “Democracias participativas desde las praxis locales” en Encina el al. (coord.), *Democracias participativas e intervención*

*social comunitaria desde Andalucía*. Ed. ACNUR, Atrapasueños y UPO, Sevilla, pp. 13-46.

Rosa Caro, M. y Ruiz Ballesteros, E. (2006): “Sujetos en la intervención social. Investigación participativa para la transformación organizacional en el sector público” en Encina, J. et al. (coord.) *Del dicho al hecho andando ese trecho. Participación, comunicación y desarrollo comunitario*. Democracias Participativas nº 4, pp. 117-134, Ed. Diputación de Málaga, UNILCO, UPO, Ayto. de Palomares del Río, Atrapasueños y Casa de las Américas, Sevilla, pp. 117-137.

Rubin, H.J. y Rubin, I. (1995): *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. Ed: Sage, Londres.

Ruiz Ballesteros, E. (2005a): *Intervención social: cultura, discursos y poder. Aportaciones desde la Antropología*. Ed. Talasa, Madrid.

Ruiz Ballesteros, E. (2005b): “Intervención social, investigación participativa y complejidad” en Solana, J.L. (coord.): *Con Edgar Morin, por un pensamiento complejo: implicaciones interdisciplinares*. Ed. Akal, UNIA. pp 201-224.

Ruiz Ballesteros, E. y González Portillo, A. (2006): “¿Cómo conocen los técnicos? El conocimiento experto en la intervención participativa” en *Sociología del Trabajo* nº 57, Primavera 2006, pp. 131-152.

Ruiz Ballesteros, E. (2010): “Para entender la intervención social” en Blanco, J. (et all) (coord.) *Paradojas y geometrías en intervención social*. Ed. Aconcagua Libros, Sevilla, pp.15-32.

Ruiz Ballesteros, E, González Portillo, A. y Sánchez Medina, J.A. (2012): “Profesionales frente a la intervención participativa. Comunicación y dimensión subjetiva” en *Gaceta Antropológica* nº 28/1 artículo 6

Ruiz de Olabuénaga, J.I. (dir.) (2000): *El Sector no Lucrativo en España*. Ed: Fundación BBV, Bilbao.

Salazar, G. y Pinto, J. (1999): *Historia Contemporánea de Chile II. Actores, identidad y movimiento*. Ed. LOM, Santiago de Chile.

Salinas, F. (et al) (2001): *La evolución del tercer sector hacia la empresa social. Estudio cualitativo*. Ed: Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España, Madrid.

Sánchez Vidal, A. (1999): *Ética de la intervención*. Ed. Paidós, Barcelona.

Sarasa, S. (1993): *El servicio de lo social*. Ed: INSS, Madrid.

Schatzman, L. y Strauss, A. (1973): *Field research. Strategies for a natural sociology*. Ed: Prentice-Hall, Nueva Jersey.

Solana Ruiz, J.L. (2005): “Prólogo. Por un pensamiento complejo” en Solana, J.L. (coord.): *Con Edgar Morin, por un pensamiento complejo: implicaciones interdisciplinarias*. Ed. Akal, UNIA.

Strober, E. (2005): “Is power sharing possible? Using empowerment evaluation with parents and nurses in a pediatric hospital transplantations setting” en *Human Organization* nº 64, pp. 201-210.

Subirats Humet, J. (coord.) (2007): *Los Servicios sociales de atención primaria ante el cambio social*. Ed: MTAS

Tourain, A. (1993): *Crítica de la modernidad*. Ed. Temas de hoy, Madrid.

Valles, M.S. (1997): *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Ed: Síntesis, Madrid.

Valles, M. S. (2002): Entrevistas cualitativas. Cuaderno Metodológicos nº 32. Ed: CIS, Madrid.

Vidal Fernández, F. (2006): “La exclusión social remodernizada. Repensar la exclusión social desde una sociología de la presencia” en Vidal Fernández (coord.) *La exclusión social y el Estado de Bienestar en España. V Informe FUHEM de Políticas Sociales*. Ed. Icaria / FUHEM, Madrid. pp.629-742.

Vidal Fernández, F. (2009): *Pan y rosas. Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*. Ed: Foessa/ Cáritas Española, Madrid.

Vygotski (1981): *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Ed. Crítica.

Wengraf, T. (2001): *Qualitative research interviewing. Biographic, narrative and semistructured methods*. Ed: Sage, Londres

Wertsch, J.V. (1990): *Voces de la mente. Un enfoque sociocultural para el estudio de la acción mediada*. Ed. Aprendizaje-Visión.

Wolf, M. (1994): *Sociología de la vida cotidiana*. Ed: Cátedra, Madrid.

Wright Mills, C. (2001): *La Imaginación Sociológica*. Ed. Herder S.A., Barcelona.

**Otras fuentes:**

[www.juntadeandalucia.es/institutodeestadistica/SIMA](http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadistica/SIMA)